

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data, kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan pernyataan kualitas pelayanan yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* mayoritas responden menjawab setuju untuk pernyataan masing – masing item yang diajukan.
2. Berdasarkan pernyataan kepuasan konsumen mayoritas konsumen menjawab setuju untuk pernyataan masing – masing item yang diajukan.
3. Dalam penelitian ini dapat disimpulkan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen sebesar 19,8% dan sisanya sebesar 80,2% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain seperti lokasi, harga, promosi, kualitas produk, dan *store atmosphere*.

#### 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan, kepada perusahaan terutama Hotel Grand Kopo, terkait dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen, diharapkan mampu

mempertahankan dan meningkatkan strategi persaingan yang sudah dimiliki, bahkan dapat mampu mencari keunggulan atau kelebihan baru untuk menarik konsumen seperti dengan meningkatkan daya promosi dengan cara mendekatkan diri kepada konsumen melalui media sosial yang sedang berkembang, seperti facebook, instagram, twitter, dll.

2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat menambah faktor – faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, misalnya bauran pemasaran seperti lokasi, harga, promosi, kualitas produk, *store atmosphere*, dan sebagainya, serta dapat menambah jumlah sampel penelitian.

