

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa responden yang diteliti sebanyak 115 dari 125 responden mayoritas responden yang diteliti berjenis kelamin pria yaitu sebanyak 69 orang responden atau dengan persentase 60%. Sedangkan sisanya adalah responden wanita yaitu sebanyak 46 orang atau dengan persentase 40%, dengan umur mayoritas adalah responden dari umur 21-25 tahun yaitu sebanyak 88 orang dengan persentase 76.5%, sedangkan minoritas adalah responden dengan umur dibawah 20 tahun yaitu sebanyak 4 orang dengan persentase 3.5%. Dari hasil analisis pengujian yang telah dijelaskan sebelumnya dapat ditarik kesimpulan :

1. Dilihat dari hasil penelitian, Kualitas pelayanan yang diberikan hotel ibis berupa *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy* dapat dinyatakan pengaruh positif pada kepuasan pelanggan
2. Besar nilai adjuster R^2 menunjukkan pengaruh simultan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 71.4% sedangkan sisanya sebesar 28.6% dipengaruhi oleh faktor lain

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis terjait dengan kesimpulan penelitian ini, adalah:

1. Bagi hotel ibis disarankan untuk terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan karena terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pihak hotel ibis perlu lebih meningkatkan terutama pada faktor pelayanan front office. Hal ini akan membuat konsumen semakin nyaman dan akan merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
2. Peneliti menyarankan untuk penelitian yang akan datang dapat mengukur kualitas pelayanan dari lain diluar kepuasan pelanggan seperti loyalitas pelanggan
3. Diharapkan untuk penelitian yang akan datang teknik pengumpulan data menggunakan metode lain seperti wawancara atau observasi dan teknik analisis data untuk lebih diperdalam seperti regresi berganda

