

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel bukti fisik (*tangible*) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 3.646
2. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel keandalan (*reliability*) memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 4.883
3. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel daya tanggap (*responsiveness*) tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung tidak sigap dalam menangani keluhan tamu hotel, kurang memberikan tanggapan terhadap saran dari tamu hotel, serta tidak memberikan respon yang cepat terhadap setiap keinginan tamu hotel.
4. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel jaminan (*assurance*) tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan pengetahuan, keramahan, dan kemampuan

para pekerja (*staf, receptionis, cleaning service, kitchen, dan security*) dalam melakukan tugas mereka secara kurang bertanggung jawab sehingga para tamu hotel merasa tidak puas. Selain itu Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung tidak mengawasi kualitas kinerja yang baik untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan, baik melalui survei kepuasan dan kotak saran para tamu hotel kepada pihak manajemen hotel, sehingga pihak hotel tidak akan pernah mengetahui apa saja yang menjadi keluhan para tamu hotel.

5. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa variabel empati (*emphaty*) tidak memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dikarenakan pihak hotel tidak memberikan pelayanan dan keramahan yang sama tanpa memandang status tamu hotel, tidak memberikan perhatian kepada setiap tamu hotel yang datang, dan tidak memahami keluhan-keluhan dan keinginan para tamu hotel.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan, maka saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan dirasa tidak cocok melakukan penelitian pada *smart hotel* seperti Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung. Mengingat fasilitas yang diberikan Hotel Amaris hanyalah kebutuhan primer saja, sedangkan

fasilitas-fasilitas pendukungnya bukan menjadi pertimbangan utama bagi tamu hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung.

2. Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung hendaknya terus meningkatkan variabel keandalan (*reliability*), yaitu dengan terus memberikan jasa layanan sesuai dengan yang dijanjikan pihak manajemen hotel dengan akurat dan terpercaya kepada tamu Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung sesuai dengan kebutuhan dan keinginan tamu hotel, sehingga kepuasan pelanggan kedepannya akan semakin meningkat.
3. Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung hendaknya terus meningkatkan variabel bukti fisik (*tangible*), yaitu dengan terus meningkatkan penampilan fisik yang ditampilkan oleh karyawan Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung termasuk kerapian, kebersihan, serta kenyamanan fasilitas fisik di Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung, sehingga kepuasan pelanggan kedepannya akan semakin meningkat.
4. Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung harus meningkatkan variabel daya tanggap (*responsiveness*), dengan lebih sigap menangani keluhan tamu hotel, memberikan tanggapan terhadap saran yang diberikan tamu hotel, serta memberikan respon yang cepat terhadap setiap keinginan tamu hotel, sehingga pelanggan

akan merasa lebih puas pada pelayanan yang diberikan Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung.

5. Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung harus meningkatkan variabel jaminan (*assurance*), dengan cara meningkatkan pengetahuan, keramahan, dan kemampuan para pekerja (*staf, receptionis, cleaning service, kitchen, dan security*) dalam melakukan tugas mereka secara bertanggung jawab kepada para tamu hotel, dan mengawasi kualitas kinerja yang baik untuk meningkatkan kepercayaan dan keyakinan melalui survei kepuasan dan kotak saran para tamu hotel kepada pihak manajemen hotel, sehingga tamu hotel merasa lebih puas pada pelayanan yang diberikan Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung.
6. Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung harus meningkatkan variabel empati (*empathy*), dengan cara memberikan pelayanan dan keramahan yang sama tanpa memandang status tamu hotel, dapat memberikan perhatian kepada setiap tamu hotel yang datang, dan dapat memahami keluhan-keluhan dan keinginan para tamu hotel, sehingga tamu hotel merasa lebih puas pada pelayanan yang diberikan Hotel Amaris cabang Cimanuk Bandung.
7. Penelitian selanjutnya jika ingin meneliti *smart hotel*, disarankan untuk meneliti pengaruh-pengaruh dari variabel lain yang mungkin

memiliki pengaruh besar untuk mendapatkan hasil yang memuaskan