

## BAB V

### KESIMPULAN dan SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Pengaruh *Service Quality* Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Guci Bandung sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *service quality* yang diberikan oleh Hotel guci juga sudah dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah memberikan respon yang baik pada saat diajukan pertanyaan mengenai *service quality*
2. Kepuasan yang dirasakan pelanggan selama menginap dan menikmati pelayanan Hotel Guci sudah memenuhi kepuasan konsumen. Hal ini dapat dibuktikan melalui data kuesioner yang telah diolah, dimana sebagian besar jawaban responden adalah merasa puas pada saat diajukan pertanyaan mengenai kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan.
3. *Service Quality* mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menginap di Hotel Guci. Jika Hotel Guci memberikan *service quality* yang lebih baik lagi, maka pelanggan akan bertambah puasnya dan akan menimbulkan loyalitas pelanggan terhadap Hotel Guci.

Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan dengan tingkat konsumen di Hotel Guci yaitu hubungan searah yang ditunjukkan oleh nilai  $r_s$  0,54 ( yang berarti

korelasi cukup kuat ). Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Hotel Guci adalah 29,16% dan sisanya sebesar 74% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kualitas pelayanan.

Signifikan lebih kecil dari 0.05 maka  $H_0$  ditolak artinya terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen di Hotel Guci.

## 5.2 SARAN

1. Memahami kelebihan maupun kekurangan Hotel Guci, dengan cara menyediakan kotak saran dan mempersilahkan pelanggan yang datang untuk memberikan tanggapan dan saran atas hasil kinerja pihak Hotel Guci.
2. Hotel Guci diharapkan untuk mempertahankan *service quality* yang ada sekarang, bahkan lebih ditingkatkan lagi untuk memperoleh kepuasan yang lebih bagi para pelanggannya. Dengan memberikan *service quality* yang lebih baik lagi, dan memberikan pelayanan kepada pelanggannya dengan individual agar pelanggan merasa benar-benar dilayani dan merasa lebih nyaman saat menginap di Hotel Guci.
3. Meningkatkan kemampuan karyawan, dengan cara memberikan pengarahan dan pelatihan yang baik agar mereka memiliki kemampuan yang lebih baik pada saat melayani konsumen, karena karyawan yang memiliki kemampuan yang baik diharapkan dapat melayani konsumen dengan baik pula dan memuaskan konsumennya. Serta menambah jumlah karyawan untuk melayani konsumen di saat Hotel Guci kedatangan pengunjung yang banyak untuk menginap di Hotel Guci.

4. Agar perusahaan tetap eksis di bidang usahanya, dengan cara meningkatkan *service quality* dalam hal menambahkan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Guci.