

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab-bab sebelumnya maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan pada Wiltop Hotel Jambi berkategori puas dengan nilai rata-rata 388,4. Harga pada Wiltop Hotel Jambi berkategori puas dengan nilai rata-rata 371,6. Lokasi pada Wiltop Hotel Jambi berkategori puas dengan nilai rata-rata 371,6. Kepuasan konsumen pada Wiltop Hotel Jambi berkategori puas dengan nilai rata-rata 397,3.
2. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda. Variabel kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan, harga dan lokasi secara simultan mempengaruhi kepuasan konsumen.
3. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan analisis regresi linier berganda, kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Variabel harga (X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Variabel lokasi (X3) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y).

5.2 Saran

Bagi pihak Wiltop Hotel Jambi penulis memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian skor terendah dari kualitas pelayanan (X1) yaitu Layanan *Receptionist* hotel kurang tanggap ketika tamu meminta kamar yang *no smoking* atau kamar yang *smoking*. Disarankan bagi pihak manajemen hotel harus lebih mengontrol kinerja karyawannya dalam memberikan pelayanan yang cepat tanggap ketika tamu Wiltop Hotel Jambi meminta kamar yang *no smoking* atau kamar yang *smoking*. Skor terendah variabel harga (X2) yaitu Harga kamar hotel tinggi tidak sesuai dengan kualitas layanannya. Disarankan bagi pihak manajemen hotel agar memberikan fasilitas tamu yang sesuai dengan harga pada hotel tersebut dan juga pihak manajemen hotel harus memberikan pelatihan kepada karyawannya untuk memberikan layanan yang baik dan memuaskan pada tamu Wiltop Hotel Jambi. Skor terendah variabel lokasi (X3) yaitu Jenis kamar yang ditawarkan Wiltop Hotel Jambi kurang memiliki perbedaan dengan jenis kamar hotel lain. Disarankan bagi pihak manajemen hotel agar lebih kreatif dan berinovasi dalam konsep nuansa kamar yang ada pada Wiltop Hotel Jambi. Skor terendah variabel kepuasan konsumen (Y) yaitu Layanan *Receptionist* kurang cepat ketika tamu ingin *cek in* maupun *cek out*. Disarankan bagi pihak manajemen hotel agar lebih meningkatkan kualitas pelayanan Wiltop Hotel Jambi agar tamu puas dan memiliki keinginan yang kuat untuk berkunjung kembali pada Wiltop Hotel Jambi.
2. Berdasarkan hasil penelitian, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Tamu pada Wiltop Hotel Jambi. Dari hasil pengujian SPSS maka diperoleh nilai koefisien determinasi =R square

(R²) sebesar 0,879 angka ini menyatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X1), Harga (X2) dan Lokasi (X3) terhadap Kepuasan Konsumen (Y) berpengaruh sebesar 87,9% dan sisanya sebesar 12,1% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Akan tetapi penulis memberi saran kepada peneliti lain, untuk meneliti faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan konsumen diantaranya : Faktor Sosial, Faktor Pribadi, Emosional, Promosi, dll.

