

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Tingkat persepsi konsumen terhadap variabel kualitas layanan (X1), harga (X2), lokasi (X3) dan kepuasan konsumen (Y) berada pada kategori sangat baik. Hal ini menunjukkan bahwa konsumen memberikan penilaian positif terhadap keempat variabel tersebut di Hotel Duta Jambi.
2. Hasil Uji F dengan tingkat signifikansi (Sig.) 0,000 yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa secara simultan, variabel kualitas layanan (X1), harga (X2), dan lokasi (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Duta Jambi.
3. Hasil uji t pada ketiga variabel independen yaitu: Kualitas layanan (X1) dengan nilai signifikansi 0,000. Harga (X2) dengan nilai signifikansi 0,000. Lokasi (X3) dengan nilai signifikansi 0,000. Hasil ini menunjukkan bahwa ketiganya berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan (X1), harga (X2), dan lokasi (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Duta Jambi.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Hotel Duta Jambi perlu mempertahankan dan terus meningkatkan kualitas layanan sebagai prioritas utama, mengingat ini merupakan faktor kunci dalam membentuk kepuasan konsumen. Langkah konkret yang dapat dilakukan antara lain menyelenggarakan pelatihan berkala untuk staf layanan, menerapkan sistem pengawasan kualitas yang ketat, serta secara aktif meminta dan menindaklanjuti umpan balik pelanggan untuk perbaikan berkelanjutan.
2. Manajemen hotel disarankan untuk mengembangkan strategi pemasaran yang menitikberatkan pada penetapan harga yang kompetitif dan pemanfaatan maksimal keunggulan lokasi. Untuk harga, dapat dilakukan analisis pasar berkala dan penawaran paket menarik. Sementara untuk lokasi, hotel dapat mempromosikan kemudahan akses dan fasilitas sekitar melalui berbagai platform digital seperti website resmi, media sosial, serta kerja sama dengan platform pemesanan online untuk meningkatkan visibilitas.
3. Melakukan standarisasi dan pemeliharaan sarana serta prasarana hotel secara berkala guna menjamin kenyamanan dan keselamatan tamu. Hal ini mencakup penetapan SOP kebersihan dan keselamatan yang terdokumentasi, jadwal inspeksi rutin, serta perbaikan dan pembaruan fasilitas sesuai kebutuhan agar mutu layanan tetap konsisten.