

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai hasil pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi terhadap kepuasan tamu dapat disimpulkan diantaranya:

1. Dari hasil penelitian yang sudah diuraikan menghasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan memberikan pengaruh pada kepuasan tamu ( $Y$ ) di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.
2. Dari hasil penelitian yang sudah diuraikan menghasilkan variabel fasilitas ( $X_2$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan memberikan pengaruh positif pada kepuasan tamu ( $Y$ ) di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.
3. Dari hasil penelitian yang sudah diuraikan menghasilkan variabel promosi ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif dan signifikan memberikan pengaruh positif pada kepuasan tamu ( $Y$ ) di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.
4. Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah dijabarkan variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) fasilitas ( $X_2$ ) dan promosi ( $X_3$ ) memiliki pengaruh positif secara bersamaan dan signifikan memberikan pengaruh pada kepuasan tamu ( $Y$ ) di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta
5. Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas mempunyai faktor paling berpengaruh dan dominan terhadap kepuasan tamu di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Dengan memiliki nilai sebesar 0.525 pada uji regresi linear berganda dapat dikatakan bernilai positif yang artinya bahwa pengaruh fasilitas terhadap kepuasan tamu dapat dirasakan apabila tamu dapat merasakan fasilitas yang disediakan oleh Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta untuk tumbuh dan menciptakan nilai positif pada tamu sehingga tercapainya kepuasan tamu setelah berkunjung ke Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.

## B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan yang sudah dijelaskan, saran yang dapat diberikan peneliti dari hasil penelitian ini. Dengan harapan bermanfaat bagi hotel khususnya di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta dan semua pihak yang bersangkutan. Adapun saran-saran yang diberikan diantaranya :

1. Pengaruh kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif sekaligus signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Maka dapat dikatakan Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta kedepannya dapat mengembangkan kualitas pelayanan seperti menanggapi keluhan tamu dengan segera dan menjamin keamanan pada saat menginap sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.
2. Fasilitas memiliki pengaruh positif sekaligus signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Maka dapat dikatakan Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta kedepannya dapat mengembangkan fasilitas-fasilitas yang mendukung tamu yang menginap di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta, contohnya seperti selalu menjaga dan mengutamakan kebersihan disemua fasilitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.
3. Promosi memiliki pengaruh positif sekaligus signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Maka dapat dikatakan Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta kedepannya dapat memberikan promosi-promosi yang mendukung tamu yang mau menginap di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta, contohnya seperti memberikan informasi di media sosial mengenai promosi menginap di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta dan mengadakan pameran yang bertujuan untuk promosi sekaligus untuk menarik perhatian para tamu untuk menginap sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu yang menginap di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.

4. Kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi ketiganya saling terikat dan memiliki nilai positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta. Maka dapat dikatakan sebagai seluruh staf hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta untuk bisa memperhatikan kebutuhan tamu yang menginap untuk bisa meningkatkan kepuasan tamu sehingga dapat menciptakan rasa ingin menginap kembali untuk merasakan kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi yang ada di Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.
5. Disarankan untuk penelitian selanjutnya dapat meneliti perbandingan antara kualitas pelayanan, fasilitas, dan promosi. Penelitian dapat difokuskan pada kepuasan tamu yang dilakukan oleh Hotel Artotel Suites Mangkuluhur Jakarta.

