

BAB V

SARAN DAN KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini mengenai kualitas pelayanan, fasilitas restoran dan kepuasan pelanggan dapat di simpulkan sebagai berikut :

1. Dari hasil penelitian ini bahwa “variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Artotel Gelora Senayan”. Temuan ini mengindikasikan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam hal kehandalan dan daya tanggap, perlu menjadi prioritas utama bagi manajemen Hotel Artotel Gelora Senayan.
2. Dari hasil penelitian ini bahwa “variabel fasilitas restoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Artotel Gelora Senayan”. Temuan ini mengindikasikan bahwa manajemen Hotel Artotel Gelora Senayan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas fasilitas restoran, terutama dalam hal kebersihan, kenyamanan, dan variasi menu, untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
3. Dari hasil penelitian ini bahwa “variabel kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Artotel Gelora Senayan”. Temuan ini mengindikasikan bahwa manajemen hotel perlu terus berupaya meningkatkan kualitas fasilitas restoran untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Dalam hasil penelitian ini “variabel kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan kepuasan pelanggan memiliki faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel Artotel Gelora Senayan”. Temuan ini mengindikasikan bahwa manajemen hotel perlu terus berupaya meningkatkan kualitas

pelayanan dan fasilitas hotel untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut rekomendasi yang dapat diberikan oleh para ilmuwan berdasarkan temuan penelitian ini. Perusahaan, pihak terkait, dan masyarakat umum akan merasakan manfaatnya. Saran-saran yang dapat di berikan melibatkan penerapan temuan-temuan positif dari penelitian ini guna meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas hotel dan kepuasan pelanggan pada hotel Artotel Gelora Senayan.

Saran-saran tersebut ialah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan oleh karena itu, pihak hotel disarankan untuk menjaga dan meningkatkan Kualitas pelayanan yang positif di benak customer, dengan cara memberikan service yang baik atau tersenyum saat melayani customer dan ramah, sehingga akan tercipta Kualitas Pelayanan yang positif di mata customer, dan pada akhirnya dapat mendorong munculnya customer - customer di masa mendatang.
2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada variabel Fasilitas Restoran berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan oleh karena itu, pihak Hotel disarankan untuk menjaga, dan membuat nyaman customer yang ingin membeli makanan dan minuman di Restoran Lidah Lokal dan Bar buka mata dengan cara selalu mengecek lantai yang basah karena ac bocor dan menyimpan cctv di setiap ruangan untuk meningkatkan standar fasilitas hotel tersebut, sehingga customer yang membeli makanan atau minuman merasa senang dengan fasilitas restoran yang diberikan oleh pihak hotel. sehingga pada akhirnya dapat mendorong munculnya pembelian di masa mendatang.