

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah, hipotesis, dan temuan penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penelitian yang berjudul "PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI HOTEL MERCURE SERPONG ALAM SUTERA" memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Berdasarkan data yang terkumpul dan pengujian yang dilakukan dengan menggunakan metode regresi linier berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hipotesis H1 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Hotel Mercure Serpong Alam Suetra.
2. Hipotesis H2 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Hotel Mercure Serpong Alam Suetra.
3. Hipotesis H3 diterima, terdapat pengaruh positif dan signifikan antara fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Hotel Mercure Serpong Alam Suetra.
4. R Square sebesar 34,1% berarti kemampuan model dalam menjelaskan variasi variabel dependen adalah sebesar 34,1% sedangkan sisanya adalah 65,9,1% yang dipengaruhi oleh faktor lain.
5. Dalam hasil penelitian ini, variabel Kualitas Pelayanan memiliki faktor yang paling berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Mercure Serpong Alam Suetra

B. Saran

Peneliti mencoba memberikan saran kepada pihak-pihak terkait selanjutnya yang akan menjadikan manfaat dan bahan evaluasi untuk keberlanjutan penelitian selanjutnya dalam analisis yang dilakukan dalam penelitian ini dan juga hasil yang telah diperoleh sebelumnya, berikut ini adalah saran dari peneliti:

1. Bagi Hotel Mercure Serpong Alam Suetra, diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan kebijakan dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan dengan memperhatikan tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh para staff dan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Bagi para akademisi dan pembaca, penelitian ini berguna untuk memperluas penelitian mereka dengan mempertimbangkan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan hotel, seperti fasilitas dan kehandalan staffnya.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat digunakan sebagai sumber data dan referensi untuk penelitian dan penelitian selanjutnya khususnya penelitian dengan variabel kepuasan pelanggan berdasarkan informasi yang lebih lengkap dan lebih luas.

