

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian ini mengenai harga dan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dari penelitian yang telah dijabarkan menghasilkan bahwa variable harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di hotel The Acacia Jakarta.
2. Dari penelitian yang telah dijabarkan menghasilkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di hotel The Acacia Jakarta.
3. Berdasarkan dari hasil penelitian bahwa harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif secara bersama-sama dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di hotel The Acacia Jakarta.
4. Dalam hasil penelitian ini, variabel kualitas pelayanan memiliki faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di hotel The Acacia Jakarta sebesar 11,984.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat peneliti berikan dari hasil penelitian ini, semoga bermanfaat bagi perusahaan atau hotel pada khususnya dan bagi semua pihak yang berkepentingan di dalamnya. Saran-saran tersebut ialah sebagai berikut:

1. Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di hotel The Acacia Jakarta. Sehingga pihak manajemen dari hotel The Acacia Jakarta bisa meningkatkan dan menyesuaikan kualitas baik makanan, minuman, dan kamar dengan kualitas yang lebih baik yang sesuai dengan harganya.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di hotel The Acacia Jakarta. Sehingga pihak dari departemen hotel hotel The Acacia Jakarta dapat memberikan pelayanan yang lebih baik pada tamu, dan berikan sapa 5S (senyum, sapa, salam, sopan dan santun) untuk memberikan hal yang berkesan ke tamu yang berkunjung

