

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data pada pembahasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif serta signifikan secara parsial terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sejalan dengan penelitian (Wardana, Ditra Hidayat, 2021: 707).
2. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront.. Maka kesimpulannya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sejalan dengan penelitian (Nurhayati, 2016: 41).
3. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap keputusan tamu untuk menginap di Hotel Harris Waterfront. Sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sejalan dengan penelitian (Efrianto, 2016: 16).
4. Kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi berpengaruh terhadap keputusan tamu menginap secara simultan di Hotel Harris Waterfront sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima sejalan dengan penelitian (Suci et al., 2018: 410).

#### **5.2. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran dan diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak perusahaan yang peneliti selanjutnya, yaitu :

1. Untuk variabel kualitas pelayanan, perusahaan diharapkan lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan kepada para tamu yaitu dengan memberikan pelatihan pelayanan prima kepada para karyawan hotelnya secara rutin sehingga karyawan dapat memberikan pelayanan yang tepat sasaran, informatif dan cepat tanggap dalam mengatasi masalah yang dikeluhkan oleh para tamu.
2. Untuk variabel fasilitas, perusahaan perlu memperhatikan kebersihan fasilitas yang ada dan melakukan perawatan secara berkala agar fasilitas dapat berfungsi dengan maksimal. Pihak perusahaan perlu turun ke lapangan langsung paling tidak 3 hari sekali untuk memastikan bahwa fasilitas telah dirawat dengan baik oleh para karyawannya yang bertugas.
3. Untuk variabel lokasi, perusahaan perlu membuka counter layanan pemanggilan transportasi online atau halte untuk pemberhentian angkutan umum sehingga para tamu tidak kesulitan untuk mencari transportasi jika mereka tidak membawa kendaraan.
4. Untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi serta sebagai bahan pertimbangan untuk menguatkan penelitian selanjutnya.