

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasar penelitian pada Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur dengan teknik wawancara dan pengumpulan data maka penulis menyimpulkan:

1. Fasilitas Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Kualitas Pelayanan Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Fasilitas dan kualitas pelayanan Wisma Berlian di Tanjung Batu Kundur secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Berdasar penjabaran penulis mempunyai saran serta masukan yakni:

1. Diharapkan peneliti berikutnya bisa mengangkat variabel seperti kepuasan konsumen, motivasi kerja, kinerja karyawan, lokasi, gaya kepemimpinan atau lainnya.
2. Diharapkan fasilitas yang diberikan kepada pelanggan bisa diperbaiki yang dari pernyataan kuesioner tersebut “Tempat Toilet Wisma Berlian sudah cukup memadai” dikarenakan hanya terdapat 1 toilet umum bagi pengunjung dan mendapatkan skor terendah.

3. Diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan wisma berlian lebih baik lagi dari pernyataan kuesioner tersebut “*Receptionist* Wisma Berlian memberikan pelayanan yang maksimal untuk pelanggan’ mendapatkan skor paling terendah.
4. Penelitian berikutnya diharapkan mengangkat objek yang berbeda agar bisa dibandingkan dengan penelitian berikutnya.