

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Sesuai hasil data yang telah diolah serta beberapa hipotesis yang telah diuji mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen hotel Hans Inn di Kota Batam, maka ringkasannya sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hans Inn hotel di Kota Batam. Terlihat dari angka t hitung $>$ t tabel yakni $6,150 > 1,968$. Kesimpulannya H_a diterima yaitu kualitas pelayanan berpengaruh pada kepuasan konsumen
2. Variabel fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Hans Inn hotel di Kota Batam. Didapatkan dari angka t hitung $>$ t tabel yakni $3,620 > 1,968$. Kesimpulannya H_a diterima dan H_o ditolak yaitu fasilitas berpengaruh pada kepuasan konsumen
3. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hans Inn hotel di Kota Batam. Didapatkan dari nilai F hitung $180,861 >$ F tabel $2,6406$ serta angka signifikansinya $0,000 <$ $0,005$ H_o ditolak dan H_a diterima.

5.2 Saran

Dari uraian terhadap keluruhan penelitian ini, maka melalui penelitian ini dihasilkan beberapa saran, yakni:

1. Untuk Hotel Hans Inn Batam

Berdasarkan hasil penelitian yang menghasilkan nilai positif dan signifikan, diharapkan dari variabel-variabel yang diajukan kepada responden dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan untuk perbaikan perusahaan kedepan dan membantu menaikkan kepuasan konsumen pada konsumen yang menginap di Hans Inn.

2. Untuk Peneliti Selanjutnya

Diharapkan untuk menambah variabel yang mempengaruhi kepuasan konsumen dikarenakan ada faktor lainnya yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang menginap di hotel.