

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil pengujian serta analisis yang telah dilakukan dengan menggunakan pengolah data SPSS versi 25 pada bab IV, maka kesimpulan yang ditarik dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam. Hal ini dibuktikan dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif 0,467.
2. Kualitas Pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam. Hal ini dibuktikan dari nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan koefisien regresi mempunyai nilai positif 0,357.
3. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Harmoni Suites Hotel Batam.

5.2 Saran

Setelah dilakukan analisis dan pengamatan adapun saran yang diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya bisa menggunakan responden

yang lebih banyak atau pada beberapa hotel, sehingga hasil penelitian akan lebih valid dan populasi yang dijangkau lebih luas.

2. Supaya lebih valid disarankan penelitian selanjutnya dapat menambah beberapa variabel lagi.
3. Terdapat beberapa responden yang beranggapan fasilitas maupun kualitas pelayanan kurang, sehingga lebih baik saat ini pihak Harmoni Suites Hotel Batam untuk lebih memperhatikan semua fasilitas yang ada dan memberikan training *excellent service* kepada para pegawai yang lebih banyak bertugas dilapangan yang pada akhirnya dapat mengerem jumlah keluhan yang masuk.