

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penelitian pada Hotel Pelangi di Tanjungbatu Kundur dengan teknik pengumpulan data serta wawancara maka penulis dapat menyimpulkan:

1. Kualitas Pelayanan pada Hotel Pelangi di Tanjungbatu Kundur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.
2. Fasilitas pada Hotel Pelangi di Tanjungbatu Kundur berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan tamu.
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas pada Hotel Pelangi di Tanjungbatu Kundur secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penjabaran penulis mempunyai saran serta masukan yakni:

1. Diharapkan peneliti berikutnya bisa mengangkat variabel seperti motivasi kerja, kinerja karyawan, kepuasan konsumen, lokasi, gaya kepemimpinan bahkan lainnya.
2. Diharapkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu bisa diperbaiki yang dari pernyataan kuesioner tersebut “Karyawan Hotel Pelangi selalu bersedia membantu mengatasi kesulitan yang tamu hadapi” mendapatkan skor terendah kemungkinan di sebabkan ada sebagian masalah yang tidak dapat bisa dibantu oleh para karyawan pada Hotel Pelangi tersebut.

3. Penelitian berikutnya diharapkan mengangkat objek yang berbeda agar bisa dibandingkan dengan penelitian berikutnya.