

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diolah dari seluruh data responden yang diperoleh dari konsumen yang menginap di OS Style Hotel di Kota Batam maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen ini dapat dilihat dari hasil uji t dengan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar  $2,221 \geq t_{tabel} 1,649$  dan nilai sig sebesar  $0,035 \leq 0,05$ , hasil tersebut menunjukkan  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  nya diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen OS Stle Hotel di Kota Batam.
2. Variabel fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen hal tersebut terbukti dari data yang didapatkan dari uji t dengan nilai  $t_{hitung}$  yang didapatkan  $3,125 \geq t_{tabel} 1,649$  dan untuk nilai sig yang diperoleh  $0,002 \leq 0,05$  dari hasil yang didapat bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima, maka dapat disimpulkan untuk variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen OS Style Hotel di Kota Batam.
3. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hal tersebut terbukti dari hasil uji f yang telah diolah bahwa nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $21,036 \geq f_{tabel} 3,02$  dan nilai sig yang diperoleh  $0,000 \leq 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel

4. kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen OS Style Hotel di Kota Batam.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat diajukan beberapa saran kepada pihak manajemen yang mengelola OS Style Hotel Hotel di kota Batam yaitu:

1. Di harapkan pihak manajemen lebih memperhatikan kerja karyawan terutama bagian resepsionis harus lebih cepat dan tanggap menanggapi masalah *check-in* dan *check-out* agar konsumen tidak terlalu lama menunggu.
2. Untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen menginap di OS Style Hotel di kota Batam agar selalu menjaga lingkungan sekitar hotel nyaman dan juga selalu memperhatikan lampu dalam ruangan agar selalu terang.
3. Diharapkan juga kepada pihak karyawan hotel untuk memberikan kesan yang baik terhadap konsumen agar konsumen bisa memberikan informasi yang positif bagi orang lain tentang hotel dan ini akan menjadi promosi secara tidak langsung dilakukan oleh konsumen.