

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasar hasil analisa datanya yang sudah di uraikan, kesimpulannya yaitu:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Hotel Aston Kota Batam sebesar 17,6%. Ditunjukkan dengan hasil uji-t dimana variabel kualitas pelayanan (X1) sebesar 4,367 lebih besar dari t_{tabel} 1,973 dengan signifikansinya $0,000 < 0,05$ yang artinya hipotesis di terima. Di nyatakan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Terdapat pengaruh yang signifikan antara fasilitas terhadap kepuasan konsumen di Hotel Aston kota batam sebesar 43,4%. Ditunjukkan dengan hasil uji-t dimana variabel fasilitas (X2) sebesar 10,565 > t_{tabel} 1,973 dengan signifikansinya $0,000 < 0,05$ artinya hipotesis di terima. Di nyatakan fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.
3. Hasil uji-F pada variabel X1 dan X2 yaitu adanya pengaruh yang signifikan secara simultan antara kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y) di Hotel Aston Kota Batam.

5.2 Saran

Berdasar hasil penelitiannya yang sudah di uraikan, adapun saran untuk penelitian ini, yaitu:

1. Bagi pihak manajemen dari Hotel Aston Kota Batam untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan dan fasilitas agar terciptanya kepuasan konsumen sehingga konsumen tersebut dapat menjadi seorang pelanggan tetap.
2. Bagi peneliti selanjutnya yang ingin meneliti mengenai kepuasan konsumen dapat menambahkan variabel lain agar yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.