

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Simpulan pada hasil penelitian dan pembahasan, yaitu:

1. Variabel *Brand Image* (X1) mempunyai pengaruh secara signifikan pada variabel *Customer Satisfaction* (Y) pada Os Hotel Batam.
2. Variabel *Experiential Marketing* (X2) mempunyai pengaruh secara signifikan pada variabel *Customer Satisfaction* (Y) pada PT Os Hotel Batam.
3. Variabel *Brand Image* serta *Experiential Marketing* secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel *Customer Satisfaction* pada PT Os Hotel Batam.

#### **5.2 Saran**

Rekomendasi berdasarkan temuan yang diperoleh, peneliti membuat rekomendasi untuk peneliti berikutnya, yaitu:

1. Dengan semakin ketatnya persaingan di industri perhotelan maka peneliti merekomendasikan manajemen OS Hotel Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat bersaing karena OS Hotel Batam berperan penting dalam upaya mencapai kepuasan pelanggan. Meningkatkan penjualan dan keuntungan.
2. Dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menginap di OS Hotel Batam sehingga dapat meninggalkan kesan baik pada hotel dan selalu melakukan pengecekan untuk memastikan penerangan tetap menyala disetiap kamar.
3. Karyawan hotel juga diharapkan dapat bersikap ramah kepada pelanggan sehingga pelanggan nyaman dan akan kembali ke OS Hotel untuk menginap.

Kemudian dapat merekomendasikan ke orang lain, promosi secara tidak langsung.