

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Pada bagian ini akan disajikan hasil penelitian berupa simpulan dan saran dari penelitian yang berjudul “PENGARUH LOKASI, HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA HOTEL PLANET HOLIDAY”. Berdasarkan hasil penelitian analisis data dan pembahasan pada bab sebelumnya, kesimpulan yang dapat ditulis sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara lokasi terhadap kepuasan pelanggan, artinya apabila letak lokasi strategis dan berada dipusat akan mempermudah pelanggan untuk mencapai atau mengakses maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga terhadap kepuasan pelanggan. Bila harga yang ditawarkan tinggi dan kualitas atau manfaat yang diberikan tinggi maka kepuasan pelanggan akan meningkat.
3. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan artinya apabila kualitas pelayanan semakin meningkat maka kepuasan pelanggan meningkat.
4. Lokasi, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dapat dilihat dari Fhitung  $37,065 > F$  tabel 2,66 dengan nilai signifikan sebesar 0,000 (lebih kecil dari nilai  $\alpha$  0,05. Kepuasan pelanggan akan meningkat apabila lokasi strategis dan harga yang tinggi dikaitkan dengan kualitas pelayanan yang tinggi.

## 5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan kesimpulan, maka penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Dengan melihat kesimpulan diatas bahwa lokasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka disarankan kepada pihak manajemen untuk lebih memperhatikan kebutuhan pelanggan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Untuk perusahaan, karena penelitian ini mendapatkan hasil bahwa lokasi, harga dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di hotel. Untuk itu diharapkan hotel Planet Holiday tetap mempertahankan serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan serta menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan. Untuk harga pihak hotel harus terus mempertimbangkan harga yang ditawarkan apakah sebanding dengan kualitas jasa yang ditawarkan.
3. Dalam penelitian ini menggunakan variabel lokasi, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maka diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti fasilitas, kualitas produk dan sebagainya.