

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah dijelaskan peneliti pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam. Berdasarkan hasil uji t dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($4,305 > 1,98304$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam. Berdasarkan hasil uji t dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($3,714 > 1,98304$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
3. Harga sewa kamar berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam. Berdasarkan hasil uji t dengan nilai t hitung $>$ t tabel ($18,102 > 1,98304$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.
4. Fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Swiss Inn di Batam. Berdasarkan hasil uji F dengan nilai F hitung $237,779 > 2,69$ (F tabel) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian dan rekomendasi yang dapat diberikan untuk penelitian yang akan datang sebagai berikut:

1. Bagi Hotel

Fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu harus lebih memperhatikan fasilitas yang diberikan misalnya tempat parkir, Ac yang kurang dingin, wifi yang mengalami gangguan, wastafel yang tersumbat, lampu yang kurang terang, pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan serta membantu memahami kebutuhan pelanggan. Juga dengan memberikan harga sewa kamar yang sesuai dengan jenis hotel yang dipilih.

2. Bagi Pembaca

Pembaca skripsi ini dapat melihat referensi yang mendukung penulisan skripsi ini sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pemahaman dan pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun bagi penulisan untuk dapat diperbaiki dalam penelitian selanjutnya.

3. Bagi Peneliti

Peneliti selanjutnya diharapkan lebih mempersiapkan diri dalam proses pengambilan dan pengumpulan penelitian untuk mengkaji lebih banyak sumber maupun referensi yang terkait dengan Fasilitas, kualitas pelayanan, harga sewa kamar dan kepuasan pelanggan agar hasil penelitiannya dapat lebih baik lagi.