

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

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

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu pada Hotel Merlin Kota Batam. Berpengaruhnya antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu pada Hotel Merlin Kota Batam di mana ditemukan indikasi bahwa dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan tamu meningkat.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan harga terhadap kepuasan tamu pada Hotel Merlin Kota Batam. Berpengaruhnya antara harga dengan kepuasan tamu pada Hotel Merlin Kota Batam di mana ditemukan indikasi bahwa dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan tamu meningkat.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan promosi terhadap kepuasan tamu pada Hotel Merlin Kota Batam. Berpengaruhnya antara promosi dengan kepuasan tamu pada Hotel Merlin Kota Batam di mana ditemukan indikasi bahwa dengan adanya pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap kepuasan tamu meningkat.
4. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi secara bersama – sama terhadap kepuasan tamu pada Hotel Merlin Kota Batam. Berdasarkan

hasil pengujian pada uji F dapat dilihat bahwa secara bersama-sama kualitas pelayanan, harga dan promosi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu.

## **5.2 Saran**

1. Dari hasil penelitian yang dilakukan, dapat dikatakan variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hotel Merlin akan memiliki kepuasan tamu yang lebih baik jika pelayanan memberikan layanan yang sesuai harapan tamu.
2. Dari hasil penelitian di bab sebelumnya, variabel harga berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan tamu Hotel Merlin diharapkan lebih memperhatikan harga kamarnya dan membuat strategi harga yang tepat supaya bisa bersaing dengan pesaingnya.
3. Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan, variabel promosi berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Sebaiknya untuk meningkatkan kepuasan tamu manajemen hotel lebih meningkatkan promosi agar tamu lebih mengenal Hotel Merlin Kota Batam tentang fasilitas apa saja yang dimiliki.
4. Kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, harga dan promosi, sisanya dipengaruhi variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu seperti lokasi, fasilitas dan lain sebagainya.