BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Batam Star. Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil uji hipotesis (H_1) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Batam Star dapat diterima. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} yang diperoleh yaitu 9,481 lebih besar dari t_{tabel} 1,977 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,050.
2. Hasil uji hipotesis (H_2) yang menyatakan bahwa promosi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Batam Star dapat diterima. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} yang diperoleh yaitu 2,360 lebih besar dari t_{tabel} 1,977 dan nilai signifikan 0,020 lebih kecil dari 0,050.
3. Hasil uji hipotesis (H_3) yang menyatakan bahwa harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Batam Star dapat diterima. Hal ini dibuktikan dari nilai t_{hitung} yang diperoleh yaitu 11,535 lebih besar dari t_{tabel} 1,977 dan nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,050.
4. Hasil uji hipotesis (H_4) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, promosi dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Batam Star dapat diterima. Hal ini dibuktikan dari

nilai F_{hitung} yang diperoleh yaitu 576,900 lebih besar dari F_{tabel} 2,667 dan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,050, sementara tingkat berpengaruhnya kualitas pelayanan, promosi dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Batam Star mempunyai nilai positif yang sebesar 92,3%.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan
 - a. Pihak pengelola Hotel Batam Star semestinya perlu meningkatkan kualitas pelayanan terutama pada pernyataan “Kemampuan karyawan Hotel Batam Star dalam memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan” yang merupakan nilai terendah yang diperoleh dalam hasil kuesioner yang telah diolah ke dalam deskriptif variabel seperti yang tertera pada tabel 4.6.
 - b. Pihak pengelola Hotel Batam Star semestinya perlu mempertahankan promosi yang diberikan terutama pada pernyataan “Iklan yang ditampilkan menarik perhatian pelanggan” yang merupakan nilai terendah yang diperoleh dalam hasil kuesioner yang telah diolah ke dalam deskriptif variabel seperti yang tertera pada tabel 4.7.

c. Pihak pengelola Hotel Batam Star semestinya perlu memperhatikan dalam penetapan harga yang diberikan terutama pada pernyataan “Harga pada Hotel Batam Star terdapat sistem diskon atau member yang sesuai dengan yang diharapkan” yang merupakan nilai terendah yang diperoleh dalam hasil kuesioner yang telah diolah ke dalam deskriptif variabel seperti yang tertera pada tabel 4.8.

2. Bagi Akademik

Penelitian ini hanya mengukur variabel kualitas pelayanan, promosi dan harga yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, untuk itu diharapkan pada penelitian yang akan datang dapat meneliti variabel-variabel yang lainnya, seperti citra perusahaan, lokasi dan fasilitas yang sekiranya dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.