

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 Formosa Hotel Batam.
2. Harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Formosa Hotel Batam.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Formosa Hotel Batam.
4. Fasilitas, harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Formosa Hotel Batam.

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. Fasilitas memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih memperhatikan fasilitas yang diberikan

misalnya ruang securiti yang tidak ada, memiliki kantor staff yang kurang dalam pencahayaan dan ruangan yang panas.

2. Harga memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih memperhatikan harga yang diberikan kepada pelanggan. Misalnya, harga yang ditawarkan kepada pelanggan, sebaiknya terjangkau dan dapat menarik semua kalangan masyarakat. Karena jika harga mahal, maka kepuasan konsumen akan terpengaruh dan tidak jadi membeli suatu produk atau jasa tersebut.
3. Kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Oleh karena itu bagi perusahaan yang ingin meningkatkan kepuasan pelanggan harus lebih meningkatkan pelayanan dalam hal memberitahukan arah kamar dan keamanan karyawan dalam membantu membawakan barang tamu.
4. Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh fasilitas, harga dan kualitas pelayanan sebesar 21% sisanya 79% dipengaruhi oleh variabel lain. Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat menambah variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, misalnya kompetensi, promosi dan lainnya.