

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dan loyalitas pada Hotel Puri Ksatria Batam adalah sebagai berikut:

1. Variabel harga berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Puri Ksatria Batam. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai probabilitas harga terhadap kepuasan sebesar 0,454 (lebih besar dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini ditolak. Berarti harga yang relatif murah belum dapat mempengaruhi kepuasan bagi konsumen.
2. Variabel harga berpengaruh dan signifikan terhadap loyalitas Hotel Puri Ks
3. atria Batam. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai signifikan harga terhadap kepuasan sebesar 0,005 (lebih kecil dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berarti loyalitas yang tinggi dipengaruhi oleh harga yang terjangkau.
4. Variabel kepuasan konsumen berpengaruh terhadap loyalitas pada Hotel Puri Ksatria Batam. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai signifikan kepuasan terhadap loyalitas sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berarti semakin tinggi tingkat kepuasan konsumen maka akan membuat konsumen menjadi loyal.

5. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Puri Ksatria Batam. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan sebesar 0,000 (lebih kecil dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh konsumen.
6. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pada Hotel Puri Ksatria Batam. Berdasarkan uji hipotesis yang dilakukan, hasil uji menunjukkan nilai signifikan kualitas pelayanan terhadap loyalitas sebesar 0,016 (lebih kecil dari 0,05) yang menandakan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima. Berarti dengan baiknya kualitas pelayanan akan membuat konsumen menjadi loyal dan melakukan pembelian ulang.

5.2. Saran

Adapun saran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan, agar dapat mempertimbangkan harga yang sesuai untuk menimbulkan kepuasan pada konsumen yang menginap di Hotel Puri Ksatria Batam.
2. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang tidak ikut diteliti dalam penelitian ini, seperti lokasi, promosi, kepercayaan, fasilitas dan keputusan pembelian.
3. Bagi peneliti selanjutnya sebaiknya menggunakan seluruh sampel yang diteliti agar hasil penelitian lebih akurat.