

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Eska Hotel.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Eska Hotel.
3. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersamaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Eska Hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, dapat ditarik sarannya sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan rasa puas pelanggan yang rendah pada Eska Hotel, perusahaan dapat meningkatkan fasilitas dan kualitas pelayanan.
2. Perusahaan diharapkan untuk segera mengatasi fasilitas kamar di hotel.
3. Perlu adanya peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas hotel sehingga dapat menaikkan jumlah okupansi hotel.