

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diolah dari semua data responden yang diperoleh dari konsumen di Kaliban Hotel di Batam Kota. Maka dapat diambil kesimpulannya sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen ini dapat dilihat dari hasil uji t dengan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar  $12,140 \geq t_{tabel} 1.968$  dan nilai sig sebesar  $0,000 \leq 0,05$ , Hasil tersebut menunjukkan  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima, sehingga bisa disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kaliban Hotel di batamkota.
2. Variabel fasilitas secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen ini dapat dilihat dari uji t dengan nilai  $t_{hitung}$  yang diperoleh sebesar  $9.750 \geq 1.968 t_{tabel}$  untuk nilai signifikansi yang didapatkan  $0,000 \leq 0,05$  dari hasil yang didapat bahwa  $H_0$  di tolak  $H_2$  diterima, sehingga bisa disimpulkan untuk variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Kaliban Hotel di batamkota.
3. Variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen hal itu terbukti dari hasil uji f yang telah diolah bahwa nilai  $f_{hitung}$  sebesar  $453,415 \geq f_{tabel} 2.63$  dan nilai sig yang diperoleh  $0,000 \leq 0,05$  sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap

kepuasan konsumen.

## 5.1 Saran

Adapun saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan dan fasilitas yang sudah dilakukan pihak Kaliban Hotel Batam, hendaknya lebih memfokuskan peningkatan kepuasan konsumen supaya tercipta hubungan timbal balik antara konsumen dan pihak perusahaan sendiri.
2. Pihak Kaliban Hotel hendaknya lebih memperhatikan fasilitas sarana perlengkapan yang disediakan agar kepuasan konsumen bisa tercapai sesuai dengan harapan.
3. Dalam uji t (parsial) didapat angka fasilitas (9.750) dibandingkan kualitas pelayanan (12.140) lebih rendah dibandingkan fasilitas, maka penulis lebih menyarankan fasilitas di Kaliban Hotel lebih diperhatikan lagi perlu ditambahkan agar kebutuhan konsumen terpenuhi ketika menginap di Kaliban Hotel, sementara itu kualitas pelayanan juga berperan untuk meningkatkan kepuasan konsumen. Penulis berharap kepada peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain diluar model penulis teliti guna untuk mendapatkan jawaban maksimal untuk kepuasan konsumen.