

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasar pada hasil penelitian dan bahasan, bisa di katakan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan Eritel Hotel. Hal ini terbukti bahwa meningkat atau menurunnya kepuasan pelanggan bias dikarenakan oleh *variable* tersebut. Lebih lanjut, penelitian ini memberi bukti bahwa :

1. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Eritel Hotel. Hal ini dapat dilihat hasil pengujian dimana hasil t hitung yaitu  $4,447 > 1,66071$  dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Eritel Hotel. Hal ini dapat dilihat hasil pengujian dimana hasil t hitung yaitu  $4,196 > 1,66071$  dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ .
3. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Eritel Hotel. Hal ini dapat dilihat hasil pengujian dimana hasil F hitung yaitu  $49,563 > 3,0901867$  dengan taraf signifikansi  $0,000 < 0,05$ .

#### **5.2 Saran**

Berdasar pada kesimpulan di atas, berikut saran peneliti :

1. Dari hasil penelitian dapat dijelaskan fasilitas dan kualitas pelayanan sebesar 50,5% mempengaruhi kepuasan pelanggan sedangkan sisanya sebesar 49,5% dijelaskan oleh variabel lain.

2. Fasilitas Eritel Hotel secara umum sudah cukup baik, yang perlu ditingkatkan ialah fasilitas kamar hotel, yang harus dilakukan oleh pihak perusahaan dengan mempertahankan serta meningkatkan kualitas fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.
3. Perlunya mempertahankan apa yang sudah dicapai pada Eritel Hotel saat ini harus selalu melakukan perbaikan dalam pelayanan kepada pelanggan, seperti secara aktif mengupdate ke pelanggan, mengukur waktu penyelesaian komplain, dan lainnya dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Perlunya meningkatkan kualitas pelayanan karyawan Eritel Hotel dalam memberi tanggapan terhadap permintaan pelanggan. artinya ujung tombak dari meningkatkan kepuasan seorang pelanggan dari perusahaan jasa pelayanan ini terletak pada karyawan Eritel Hotel karena karyawan yang bersangkutan langsung dengan pelanggannya. dengan begitu karyawan tersebut terkadang harus melakukan pelatihan, seperti pelatihan kepribadian berupa cara menjawab telepon, cara menyampaikan informasi, batasan-batasan berkomunikasi dengan pelanggan.