

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian perhitungan hasil yang telah diulas pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang dapat diambil diantaranya :

1. Terdapat pengaruh positif dan tidak signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dikarenakan uji t dapat diperoleh nilai t hitung $1,942 > 1,66023$ dan nilai signifikansi yaitu $0,055 > 0,05$ menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap loyalitas pelanggan Batam City Hotel.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel fasilitas terhadap loyalitas pelanggan, hal tersebut dapat di lihat dari uji t dapat diperoleh nilai t hitung $4,409 > 1,66023$ dan nilai signifikansi yaitu $0,000 < 0,05$ menunjukkan bahwa secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Batam City Hotel
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, hal tersebut dapat di lihat dari uji t dapat diperoleh nilai t hitung $2,818 > 1,66023$ dan nilai signifikansi yaitu $0,006 < 0,05$ menunjukkan bahwa secara parsial kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan Batam City Hotel

4. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, hal tersebut dapat dilihat dari nilai F hitung dari variabel kualitas pelayanan fasilitas, dan kepuasan pelanggan sebesar $47,855$ (F hitung) $> 2,14$ (F tabel), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Hasil pengujian variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas (X_2), dan loyalitas pelanggan (X_3) sebesar 587 . Hasil penelitian ini secara statistik membuktikan bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan pelanggan secara simultan atau bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan sebesar $58,7\%$ dan sisanya $41,3\%$ merupakan dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, ditarik sejumlah saran yang dapat penulis sampaikan diantaranya :

1. Bagi perusahaan Batam City Hotel, kualitas pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan, pemeliharaan fasilitas yang sangat perlu diperhatikan agar pelanggan merasa nyaman, dan juga kepuasan yang harus dijamin agar pelanggan selalu loyal dan terus menginap di Batam City Hotel
5. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan untuk pembaca mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas

pelanggan dalam hal memperkaya ilmu pengetahuan khususnya pada bidang manajemen.