

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah selesai dengan pembahasan sebelumnya maka bisa ditarik kesimpulan dari penelitian ini yakni:

1. Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen OS Hotel Batam.
2. Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen OS Hotel Batam.
3. Berdasarkan analisis data terbukti bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh besar terhadap kepuasan konsumen OS Hotel Batam.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan penelitian telah diuraikan di atas, maka terdapat saran yang bisa diberikan untuk pengelolaan OS Batam Hotel, yaitu:

1. Seiring semakin ketatnya persaingan dalam dunia bisnis perhotelan, disarankan kepada pihak manajemen OS Hotel Batam untuk meningkatkan pelayanan yang baik agar tetap kompetitif, karena hal tersebut memiliki peran penting dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen pada OS Hotel Batam agar dapat meningkatkan volume penjualan dan keuntungan.
2. Untuk dapat meningkatkan kepuasan konsumen menginap di OS Hotel Batam agar selalu menjaga lingkungan sekitar hotel nyaman dan juga selalu memperhatikan lampu dalam ruangan agar selalu terang.

3. Staf hotel juga diharapkan dapat memberikan kesan yang baik kepada konsumen sehingga konsumen dapat memberikan informasi positif tentang hotel kepada orang lain, hal ini akan menjadi promosi tidak langsung bagi konsumen.