

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Dalam penelitian serta pemaparan yang sudah di jabarkan sebelumnya, maka ada beberapa kesimpulan yang bisa peneliti uraikan, yakni :

1. Fasilitas memiliki pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan di Hotel Aston Inn Gideon.
2. Kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan di Hotel Aston Inn Gideon.
3. Fasilitas serta kualitas pelayanan secara simultan mempunyai pengaruh positif serta signifikan pada kepuasan pelanggan di Hotel Aston Inn Gideon.

#### **5.2 Saran**

Dari hasil penelitian yang sudah dilaksanakan, berikut beberapa rekomendasi yang mampu peneliti sampaikan

1. Fasilitas perusahaan mempunyai peran penting dalam minat pelanggan yang hendak menginap. Dengan fasilitas yang sudah baik pasti akan menambah pelanggan serta akan membuat pelanggan nyaman dan kembali ke hotel lagi.
2. Kualitas pelayanan memiliki peranan penting di dalam perusahaan agar membuat pelanggan betah dan nyaman, bersama kualitas pelayanan yang

terbaik maka pelanggan akan menginap kembali dan memberikan rekomendasi kepada teman atau kerabatnya agar menginap di hotel Aston Inn Gideon.

3. Pada penelitian yang dilakukan ini kepuasan pelanggan dipengaruhi dari fasilitas dan kualitas pelayanan yakni 84,3%, namun lebihnya 15,7% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tak termasuk di studi ini. peneliti harapkan pada peneliti lanjutan agar memasukkan variabel lain yang berpengaruh pada kepuasan pelanggan.
4. Hasil dari peneliti ini semoga dapat membantu menambah wawasan dan pengetahuan dalam pengembangan ilmu tentang pemasaran khususnya pada yang faktor lain seperti loyalitas pelanggan, citra perusahaan, promosi, kepuasan, kepercayaan, serta lain sebagainya.