

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

berlandaskan hasil dan pembahasan yang dilakukan pada bab sebelumnya sehingga bisa disimpulkan yaitu :

1. Berlandaskan uji t dalam penelitian ini variabel fasilitas (X1) dengan nilai t hitung $2,953 > t$ tabel $1,666088$ dan signifikansi $0,004 < 0,05$. Sehingga bisa dinyatakan variabel fasilitas (X1) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) S hotel di kota Batam. Hal ini berarti semakin tinggi fasilitas maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan S hotel di kota Batam.
2. Berlandaskan uji t dalam penelitian ini variabel kepercayaan (X2) dengan nilai t hitung $1,911 > t$ tabel $1,666088$ dan signifikansi $0,059 > 0,05$. Sehingga bisa dinyatakan variabel kepercayaan (X2) berpengaruh secara positif dan tidak berpengaruh secara signifikansi terhadap kepuasan pelanggan (Y) S hotel di kota Batam. Hasil ini membuktikan bahwa pelanggan percaya terhadap jasa yang diberikan oleh S hotel di kota Batam.
3. Berlandaskan uji dalam penelitian ini variabel nilai pelanggan (X3) dengan nilai t hitung $4,790 > t$ tabel $1,66088$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Sehingga bisa dinyatakan variabel nilai pelanggan (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) S hotel di

kota Batam. Hal ini berarti semakin tinggi nilai pelanggan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan (Y) S hotel di kota Batam.

4. Berlandaskan uji F dalam penelitian ini dibuktikan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $18,890 > F$ tabel 2,70. sehingga bisa dinyatakan variabel fasilitas, kepercayaan dan nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan S hotel di kota Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis dapat memberikan saran yang berkaitan dengan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini. Dengan adanya saran ini diharapkan dapat dilkakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun saran tersebut sebagai berikut :

1. Bagi S hotel di kota Batam

Dalam usaha untuk meningkatkan kepuasan konsumen S hotel di kota Batam hendaknya memperhatikan fasilitas, kepercayaan dan nilai pelanggan yang diberikan kepada pelanggan. Peningkatan kepuasan konsumen tersebut bisa dilakukan secara individual maupun secara simultan.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Dalam penelitian ini variabel bebas fasilitas, kepercayaan, nilai pelanggan dan variabel terikat kepuasan pelanggan dapat dijadikan sebagai acuan, pedoman dan perbandingan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian

selanjutnya juga dapat menambahkan variabel bebas lainnya selain variabel dalam penelitian ini.