

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, peneliti dapat menjelaskan hipotesis dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran rata-rata skor untuk kategori persepsi (Ps-p) variabel kualitas pelayanan sebesar 82.3% kategori baik, harga sebesar 78.68% kategori baik, desain interior sebesar 55.06% kategori cukup baik dan kepuasan pelanggan sebesar 60.6% dikategorikan cukup baik, jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat maka hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti.
2. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa dalam penelitian ini variabel kualitas pelayanan (X1) secara parsial berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada hotel Winslow Kupang dan jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat maka hipotesis dalam penelitian ini tidak terbukti.
3. Variabel harga (X2) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada hotel Winslow Kupang jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.
4. Variabel desain interior (X3) secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada hotel Winslow Kupang maka jika dibandingkan dengan hipotesis yang dibuat maka hipotesis dalam penelitian ini terbukti.

5. Variabel kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan desain interior (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada hotel Winslow Kupang sesuai dengan hipotesis yang ada, yaitu kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan desain interior (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) pada hotel Winslow Kupang
6. Hasil koefisien determinasi dalam penelitian ini adalah 27,40%, variabel kepuasan pelanggan pada hotel Winslow Kupang merupakan kontribusi dari tiga variabel bebas yakni kualitas pelayanan (X1), harga (X2), dan desain interior (X3), sedangkan selebihnya yaitu sebesar 72,60% dijelaskan oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan hasil analisis penelitian, hasil pembahasan, dan kesimpulan, maka peneliti dapat menyarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Hotel Winslow Kupang sebaiknya terus memperhatikan kualitas pelayanan terhadap pelanggan agar dapat ditingkatkan, sehingga dapat menarik minat pelanggan untuk menginap, misalnya: karyawan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat, tanggap terhadap keluhan pelanggan, dan ramah dalam melayani pelanggan.
2. Hotel Winslow Kupang menawarkan harga yang tetap stabil dan apabila ada perubahan harga dapat disampaikan kepada pelanggan, agar pelanggan dapat mengetahui dan memberikan diskon kepada pelanggan yang sering menginap.

3. Hotel Winslow Kupang diharapkan mampu memberikan desain interior yang lebih menarik lagi, misalnya selalu mengganti warna cat ruangan dengan warna yang lebih cerah, mengganti lampu dengan cahaya yang terang dan selalu memperhatikan Freon AC.
4. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di luar kualitas pelayanan harga dan desain interior. Variabel yang dapat digunakan misalnya brand, promosi, dan faktor emosional, sehingga peneliti dapat mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Ghozali, imam, 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program SPSS*. Semarang. Badan penerbit Universitas Diponegoro

Ghozali, imam, 2009. *Teori, konsep dan aplikasi dengan SPSS 17*. Semarang. Badan penerbit Universitas Diponegoro

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)

Kotler. P. & Amstrong. 2008. *Principels of marketing*. Prentice-hall. New Jersey. Alexander Sindoro (Penerjemah). 2010. *Prinsip-prinsip pemasaran*. Edisi kedua belas. Jilid pertama. Jakarta: Erlangga.

Kotler, P. & Keller. 2007. *Principels of marketing*. Prentice-hall. New Jersey. Bob Sabran (Penerjemah). 2009. *“Manajemen Pemasaran”*. Edisi ketiga belas. Jilid pertama. Jakarta: Erlangga.

Mursid, M. 2017, *“Manajemen Pemasaran”*. Bumi Aksara: Jakarta.

Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung. Alfabeta.

Sugiyono. 2007. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta

Sugiyono. 2009. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta

Tjiptono, Fandy. 2008. *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan dan Penelitian*. Andi. Yogyakarta.

Tungga, Saputra, Wijaya. 2014. *Metode Penelitian Bisnis/ Graha Ilmu*. Yogyakarta.

Skripsi:

Adytomo, Yudith, 2006. *Pengaruh lokasi dan pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Grasia Semarang*. Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

Ahmad Mutaqin 2018 *“Pengaruh kualitas pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po. Timbul Jaya -Semarang”* skripsi jurusan Ekonomi Universitas Semarang.

Ardhana, Oldi. 2010. *Analisis pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi*

terhadap kepuasan pelanggan (studi pada bengkel Caesar Semarang)
Skripsi Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.

Ermawati, Yuni, 2018. *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga, lokasi dan konsep Green hotel terhadap minat berkunjung kembali di rumah Turi Surakarta*. Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Surakarta.

Kelana, Sopian Jaya 2010 ‘ *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Sari Hotel dan Resorts*. Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Telkom

Nahas K. Y. 2013. *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan promosi terhadap loyalitas pelanggan listrik prabayar pada PT. PLN (Persero)*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan. Volume 3, No. 1, Tahun 2013

Nuraini, 2009. *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, desain produk, harga dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan*. Skripsi Fakultas Ekonomi Undip.

Saputro, Ropinov, 2010. *Analisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan dan kepercayaan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi pada PT. Nusantara Sakti Demak)* Skripsi Universitas Diponegoro Semarang.

Sari. E. L. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Jasa Restoran Terhadap Loyalitas Pelanggan Sakana Japanese Restaurant di Delonix Hotel Karawang*. Badan Penerbit Universitas Karawang.

Situmeang, Sari, Lina 2017. *Pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan istana hot plate Medan*. Skripsi Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.

Sukardi R. E, 2013, *Pengaruh Atmosfer dan promosi terhadap kepuasan konsumen dalam memilih hunian pada sasando internasional hotel kupang*. Jurnal Ilmiah Manajemen dan Kewirausahaan. Volume 3, No. 1 Tahun 2013.

Sulistiono, Budi, Ari, 2010. *Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan lokasi terhadap keputusan menginap (studi pada tamu hotel Sronдол Indah Semarang)* Skripsi Sarjana Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro