

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan data analisis dan hasil pembahasan di bab sebelumnya, dapat di simpulkan bahwa :

1. Hasil analisis deskriptif memberikan gambaran untuk kategori gambaran (\bar{X} PS – P) variabel kualitas pelayanan yaitu 70.00% (baik), promosi *online* 66,47% (kurang baik), fasilitas 65,23% (kurang baik) dan kepuasan konsumen 65,27% (kurang baik) dikatakan baik dan kurang baik sesuai dengan hipotesis yang dibuat yaitu kurang baik.
2. Variabel kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Pelangi Kupang. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} variabel kualitas pelayanan bernilai positif (+) sebesar 2.991, hasil uji statistik untuk variabel kualitas pelayanan dengan diperoleh nilai signifikan sebesar 0,004 yang berada dibawah 0,05 (tingkat alfa 5%).
3. Variabel promosi *online* (X2) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) Hotel Pelangi Kupang. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} variabel promosi *online* bernilai positif (+) sebesar 2.282, hasil uji statistik untuk variabel promosi *online* diperoleh nilai signifikan sebesar 0,022 lebih besar dari tingkat alfa yang digunakan 0,05 (5%).

4. Variabel fasilitas (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen (Y) pada Hotel Pelangi. Hal ini dibuktikan dengan t_{hitung} variabel fasilitas bernilai positif (+) sebesar 11.385. Hasil statistik uji t untuk variabel fasilitas diperoleh nilai signifikan sebesar 0,000 yang berada dibawah 0,05 (tingkat alfa 5%).
5. Variabel kualitas pelayanan, promosi *online* dan fasilitas secara simultan berpengaruh positif dan signifikan diperoleh dari nilai F hitung sebesar 151,904 dengan tingkat signifikan 0,000 terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Pelangi Kupang.
6. Hasil koefisien determinasi (R^2) adalah 83,4% yang merupakan kontribusi dari variabel kualitas pelayanan, promosi *online* dan fasilitas sedangkan sisanya yaitu 16,6% dapat dijelaskan oleh variabel lain di luar penelitian ini.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan maka penulis menyarankan kepada Hotel Pelangi Kupang sebagai berikut :

1. Karyawan Hotel Pelangi mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan perhatian pada konsumen sehingga konsumen tidak merasa kecewa.
2. Hotel Pelangi perlu mengevaluasi kembali cara pendekatan dengan konsumen untuk mempromosikan secara personal/langsung agar konsumen lebih tertarik memilih Hotel Pelangi.
3. Hotel Pelangi harus menambah fasilitas pendukung berupa tempat ibadah agar konsumen yang menginap juga bisa menunaikan kewajiban beribadah pada waktunya.

4. Hotel Pelangi harus lebih kreatif serta *update* menu makan dan minuman baik dari segi rasa ataupun presentase penyajian.
5. Hotel Pelangi perlu meningkatkan kwalitaas pelayanan dan para karyawan/i dapat tetap menjaga sikap keramatahahan serta lebih sabar dan cekatan dalam melayani konsumen sehingga konsumen tetap merasa puas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Irawan Handi, 2004, ***10 Prinsip Kepuasan Konsumen*** edisi 5. Jakarta Elex media.
- Kotler, Philip and Amstrong, 2004, ***Marketing Management***. The Millenium Edition. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall. Bob Sabran (Penerjemah) 2004 ***Manajemen Pemasaran***. Edisi Milenium, jilid 1, PT Prenhalindo.
- Kotler, Philip and Amstrong, 2005, ***The Basic of Marketing***. New Jersey Prentice Hall. Bob Sabran (penerjemah) 2006, ***Dasar-dasar Pemasaran***. PT Indeks Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, Philip and Amstrong, 2009, ***Principles of Marketing***, Prentice-hall. New Jersey. Bob Sabran (Penerjemah) 2009. ***Prinsip-prinsip Manajemen Pemasaran***. Edisi 3 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip 2008, ***Marketing Management*** 12th edition vol 2. New Jersey, Prentice Hall. Bob Sabran (Penerjemah) 2009 ***Manajemen Pemasaran***. Edisi 12 jilid 2 Jakarta: Indeks
- Levy & Weitz, 2001, ***Retailing Management***, 4th Edition, New York: Mc. Graw Hill. Lina Salim (Penerjemah) 2002, ***Manajemen Ritel***. Edisi 4, Jakarta: Erlangga.
- Parasuraman and Berry 2000. ***Delivering Service Quality***. Mc Milan, New York Suhendra (Penerjemah) 2002 ***Memberikan Kualitas Pelayanan***, Malang: Bayumedia
- Rangkuti, Freddy 2006. ***Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Konsumen***. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rangkuti, Freddy 2009, ***Strategi Promosi Yang Kreatif***, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit: Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Richard Komar 2014. ***Hotel Management-Manajemen Perhotelan***. Penerbit PT. Grasindo Jakarta
- Riduwan. 2004. ***Metode dan Teknik Menyusun Tesis***, Alfabeta: Bandung.
- Sugiyono, 2001, ***Metode Penelitian***, Bandung: CV Alfa Baru
- Sugiyono 2007. ***Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*** Bandung: Alfabeta.

Sulistiyono Agus, 2006. *Hotel dan Penyelenggaranya*, Jakarta : Elex Media Komputindo, Kelompok Gramedia.

Sumayang, Lalu. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi* Jakarta: Salemba Empat

Tjiptono, Fandy 2001. *Manajemen Pemasaran dan Analisa Perilaku Konsumen*. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy & Gregorius Chandra 2006. *Manajemen Pelayanan Jasa* Yogyakarta: Andi

Skripsi:

Andari Clara 2017 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung pada The Sila’s Agrotorium*” Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Sanata Dharma Yogyakarta”

Hapsari Respati 2015 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Fisik Dan Promosi Online Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Semesta Semarang*” Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang.

Hildha 2018 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Online Terhadap Kepuasan Pelanggan Traveloka Di Yogyakarta*” Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.

Mahadita Iin 2016 “*Pengaruh Fasilitas, Promosi Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telkomsel Di Kota Kediri*” Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Reza, 2018 “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Pelangi Malang*” Skripsi Politeknik Negeri Malang- Administrasi Niaga.

Website:

([http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/pengertian-fasilitas belajar .html](http://sobatbaru.blogspot.com/2008/10/pengertian-fasilitas%20belajar.html))

(<http://belajar.blogspot.com/2006/05/pengertianfasilitas>)

([https://media.peneliti.com-pdfhasilweb-pengaruhfasilitasterhadapkepuasan.](https://media.peneliti.com-pdfhasilweb-pengaruhfasilitasterhadapkepuasan))

([https://media.peneliti.com-pdfhasilweb-pengaruhfasilitasterhadapkepuasan.](https://media.peneliti.com-pdfhasilweb-pengaruhfasilitasterhadapkepuasan))