

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bagian sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Persepsi konsumen tentang Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi pada Hotel Nusantara II Atambua adalah baik. Hal ini didasarkan pada hasil analisis deskriptif yang dilakukan terhadap keseluruhan variabel, di mana rata-rata kategori persepsi responden terhadap kualitas pelayanan adalah 78.80, harga dengan rata-rata 78.50%, lokasi dengan rata-rata 79.60%, dan kepuasan konsumen dengan rata-rata 77.55%. Hipotesis pertama pada penelitian ini tidak terbukti.
2. Secara parsial, kualitas pelayanan dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan hipotesis terbukti, namun lokasi berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Nusantara II Atambua, sehingga hipotesis tidak terbukti.
3. Secara simultan, kualitas pelayanan, harga dan lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Nusantara II Atambua.
4. Hasil uji koefisien Determinasi Kontribusi Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi, mampu menjelaskan variabel kepuasan pelanggan sebesar 48.5%, sedangkan sisanya 51.5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan tersebut di atas, disarankan kepada:

1. Manajemen Hotel Nusantara II Atambua perlu memperhatikan penampilan seluruh karyawan baik dari sisi berpakaian, kerapian hingga kebersihan mereka, agar mendapat kesan yang positif dari konsumen.
2. Mempertimbangkan pemberian potongan harga atau diskon terutama bagi pelanggan tetap hotel ini.
3. Untuk pengembangan hotel ke depannya perlu bertindak netral, agar tidak bertentangan dengan peraturan pemerintah, yaitu tidak berdekatan dengan pemukiman penduduk atau tempat ibadah.
4. Pihak manajemen hotel juga perlu melakukan evaluasi dan identifikasi berbagai hal yang menjadi catatan atau keluhan konsumen, agar dapat dilakukan perbaikan, baik pada karyawan maupun keseluruhan manajemen.

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

Tjiptono Fandy. 2014, Pemasaran Jasa- prinsip, Penetapan, dan Penelitian, Andi Offset, Yogyakarta.

### Jurnal/Skripsi Tesis:

**Yuwono Andrian** dan Hatane Samuel. 2014. "Penelitian Pengaruh Marketik Mix Terhadap Loyalitas Pelanggan Menggunakan Jasa Printing digital pada PT Elang Perkasa Langgeng

Ade Mentari. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Persepsi Wajib Pajak Mengenai Etika Atas Penggelapan Pajak (Tax Evasion). Skripsi. Bengkulu: Universitas Bengkulu.

Adam Nur Fatoni. 2018. "Pengaruh Citra Merek, Kualitas Pelayanan Dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Distro Rsch Di Yogyakarta". Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1. Jurnal

Gunawan Aldo Andreas. 2016. Pengaruh Kompensasi dan Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT Gesit Nusa Tangguh. Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis.

Amila, Hadiansyah, C., Fazriah, Y., Darusman, F., & Topik, I. 2016. Pengaruh Jenis Penyalut terhadap Stabilitas Likopen dalam Bentuk Sediaan Mikrokapsul. Indonesian Journal of Pharmaceutical Science and Technology, 3(3), 111

Amilia, Suri dan Asmara M. Olan Nst. 2017. Pengaruh Citra Merek, Harga dan Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone di Kota Langsa. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Vol. 6 (1).

Andi Sinrang 2017. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grand Clario makasar.

Andraini Desi Dila, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Inna Parapat*, Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sumatera Utara Medan, <http://repositori.usu.ac.id> › bitstream › handle

Andriani, Lisa. 2009. Sistem Informasi Pendaftaran Pasien Rawat Jalan Di Rumah Sakit Dengan Menggunakan Program Komputer. FKM, Universitas Sumatera Utara.

- Arianto, Mukhamad dan Nur Mahmudah. 2014. Analisis Kepuasan Konsumen di Jatiroso Catering Service. *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Perbankan*, Vol. 1, No. 2. A
- Andita Astrid Chyndita 2017. Pengaruh Iklan, Harga, dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Ulang Konsumen
- Chelviani Mery Kader, Made Ary Meitriana dan Iyus Akhmad Haris . Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Toko Modern Di Kecamatan Buleleng
- Donovan Raynaldo S. dan Fadillah Adil, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel 101 Suryakencana Bogor*, Program Studi Manajemen, Institut Bisnis dan Informatika Kesatuan Bogor, Indonesia E-Mail: raynaldoseumahu@gmail.com JIPKES Jurnal Ilmiah Pariwisata Kesatuan Vol. 1 No. 1, 2020 pp. 1-8 IBI KESATUAN E-ISSN XXXX – XXXX DOI: 10.374 <https://jurnal.stiekesatuan.ac.id> > [jipkes](#) > [article](#) > [view](#).
- Fathoni, Ali. 2016. *Pengaruh Kepuasan Kerja dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Kecamatan Pucuk Kabupaten Lamongan*, *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, Vol 1 (2) ISSN : 2502-3780
- Firdaus Nurwahidah. 2013. “Analisis Kesalahan Dalam Menyelesaikan Soal Materi Luas Permukaan Serta Volume Prisma Siswa Kelas VIII Semester Genap SMP Negeri 1 Barru.” *Jurnal Nalar Pendidikan* 1(1): 32-37
- Haswardini Tasya, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Sapadia Hotel Siantar TAPM, PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS TERBUKA JAKARTA, <http://repository.ut.ac.id> > Hermawan. 2015. Perbandingan Pengaruh Sport Massage dan Swedish Massage terhadap perubahan Denyut Nadi dan Frekuensi Pernafasan. Yogyakarta.
- Herman Tri Fajar. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Keputusan Pembeli (Studi Kasus Pada Konsumen Motor Honda Di Komplek Graha Indah Bekasi)
- Hidayat Dedy, 2017. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Kelengkapan Produk Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Gembira Loka*, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas PGRI Yogyakarta, <http://repository.upy.ac.id> > [ArtikelPDF](#).
- HijrianiIrmila, Khuzaini dan Azahraty, 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Konsumen Di Hotel Batung Batulis Banjarmasin, Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Islam Kalimantan, [http://eprints.uniska\\_bjm.ac.id/1070/1/JURNAL-IRMILA\\_HIJRIANI-16310451.pdf](http://eprints.uniska_bjm.ac.id/1070/1/JURNAL-IRMILA_HIJRIANI-16310451.pdf)

Kertih, I Wayan dan Iyus Akhmad Haris. 2018. “*Pengaruh Penerapan Model*

*Pembelajaran IPS SAINS TEKNOLOGI MASYARAKAT (STM) Terhadap Keterampilan Berfikir Kritis Dan Prestasi Belajar IPS Di SMP Negeri 1 Penebel*”. *Ekuitas Jurnal Pendidikan Ekonomi*, Vol.6 No.1, Juni 2018. (halaman 2-5).

Khaldun Ibnu. M dan Prihatini Endang Apriatni. Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan dan Harga pada PO. Sindoro Satriamas Semarang. Jurusan Ilmu Adminitrasi Bisnis Fakultas Ilmu Politik Universitas Diponegoro Jl. Prof. Soedhrto SH Tembang Semarang

Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta*. Yogyakarta : t.p.

Kusumasari, Y.F.Y., V.D. Yuniarto., dan E. Suprijatna. 2012. Pemberian Fitotik Yang Berasal Dari Mahkota Dewa (*Phaleria macrocarpa*) Terhadap Kadar Hemoglobin dan Hematokrit Pada Ayam Broiler. *Jurnal Aplikasi Teknologi Pangan* Vol.1 No.4 : 129-132

Laura Amelya Br Napitupulu 2017. Pengaruh Komitmen Organisasional, Motivasi Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Manajerial Pada Rumah Sakit Swasta Di Kota Pekanbaru

Lempoy Cristian Nicklouse, Silvy L. Mandey dan Sjendry S. R. Loindong, 2015 Pengaruh Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toaar Lumimuut (Taman Eman) Sonder

Liliani Priska 2020”*Analisis Pengaruh Kualitas Makanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Dampaknya Pada Behavioral Intention Restoran Top Yammie* “*Jurnal Bima Manajemen* Accessed 20 December 2020

Maulana Syarif Ade Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.TOI

Mahmudah. 2011, Juni 24. Manual Prosedur Penyusunan Krs. Retrieved November 14, 2011, from <http://gjm.fp.ub.ac.id> : <http://gjm.fp.ub.ac.id/documents/doc/krs.pdf>Meiyanto, Agung.

Mardika Bayu Agus, Mochammad Taufik dan Nawangsih, 2019. *Analisis Pengaruh Harga, Lokasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Layanan Jasa Cuci Mobil dan Motor Hadi*

*Shower di Kota Lumajang*), STIE Widyagama Lumajang, Available online at:<http://proceedings.stiewidyagalumajang.ac.id/index.php/progress>  
Progress Conference Volume 2, July 2019 | 391

Martinbiancho, J., Zuckermann, J., Dos Santos, L., & Silva, M. M. (2007). Profile of Drug Interactions in Hospitalized Children. *Pharmacy Practice (Internet)*, 5(4), 157-161.

Miati Lis, Pratami Wulan Tresna Marketing Mix In Batik Gendheis Kota Banjar

Muhyidin Ujang. 2014. Pengaruh Bauran Pemasaran Jasa Pendidikan Terhadap Keputusan Mahasiswa Memilih Perguruan Tinggi Swasta Di Jawa Barat. *Prosiding seminar nasional multi disiplin ilmu & call for papers unisbank (sendi\_u)*. ISBN: 978-979-3649-81-8.

Nurchahya Bagus. Analisis Dampak Pencipta Brand Image dan Aktifitas Word Of Mouth (WOM) pada Penguatan Keputusan pembelian Produk Fashion

Putranusa Deka Gabriel 2019. Pengaruh Harga, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Konsumen (Studi Empiris pada *Coffee Toffee* Magelang)

Prabawani, Bulan. 2017. Pengaruh Store Atmosphere Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Di Kafe Salwa House Sirojudin Semarang). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1) 1-14

Pratiwi, S., 2009. Pengaruh pemberian jus tomat (*Lucopersicon esculentum* Mill.) terhadap perubahan warna gigi pad Priambodo, S., & Prabawani, B. 2014. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Resiko terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1-9.

Priambodo, S., & Prabawani, B. 2014. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Persepsi Resiko terhadap Minat Menggunakan Layanan Uang Elektronik. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1-9.

Retnowati, E. 2008. Keterbatasan memori dan implikasinya dalam mendesain metode pembelajaran materi. *Jurnal Pendidikan Matematika*, 1-13.

Rismawati, S. 2012. UNMEET NEED : Tantangan Program Keluarga Berencana dalam menghadapi Ledakan Penduduk Tahun 2030. *Publikasi Penelitian*. Bandung : Fakultas Kedokteran UNPAD.

Roring, Ferdi 2019. Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada rumah makan Oci menado, *jurnal EMBA vol.7 No. 1 januari 2019*.

- Roring, Ferdi. 2017. Pengaruh Daya Tarik Iklan Dan Potongan Harga Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Matahari Departement Store Manado Town Square. *Jurnal Manajemen*
- Sudibyo Harleyandi Ridhwan. *Pengaruh Terpaan Iklan Rokok Terhadap Minat beli Konsumen Rokok ( Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA)*
- Sundari Ely, 2017. *Analisis Evakuasi Kualitas Wensite Sistem Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Royan Rivai Area Palembang Menggunakan Metone Wequal ( Web Qualiti*
- Sulistiono. 2010. “Pengaruh Kepemilikan Manajerial, struktur Modal dan Ukuran Perusahaan Terhadap Nilai Perusahaan pada Perusahaan Manufaktur di BEI Tahun 2006-2008”. *Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Semarang.*
- Susanto Ricky Hendra dan Budiarti Anindhyta, 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi Dan Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Evora Surabaya, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA) Surabaya, rickyhendrasusanto@gmail.com Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen e-ISSN : 2461-0593, <http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id> > jirm > article > view.*
- Sastrawan, I Wayan. 2015. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pemilihan Lokasi Usaha Pedagang Kaki Lima di Pantai Panimbangan Kecamatan Buleleng, Kabupaten Buleleng. *Jurnal Volume 5, No 1 (Online) <http://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/5084>*
- Sutisna, Icam. 2020. “Pengaruh Media Televisi Terhadap Perilaku Agresi Anak”.. *Aksara Jurnal Pendidikan Nonformal.. Vol 03, No 03 ISSN: 2407-8018*
- Teresia, 2018. Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen (Studi pada Konsumen Industri Salon di Area Tajem Yogyakarta)
- Venia, Sari. 2017. Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pembeli Teh Siap Minum Dalam Kemasan Teh Botol sotre”. *DiPonegoro University Journal of Social And Politic, Business Administration 2017.*
- Telaumbanua Putra Edi
- Wahyuni, Sri. 2012. *Implementasi Kebijakan Pembangunan dan Penataan Sanitasi Perkotaan Melalui Program Sanitasi Lingkungan Berbasis Masyarakat (SLBM) di Kabupaten Tulungagung. Abstrak tesis, Program Magister Ilmu Lingkungan Undip.*
- Wahdah, Rofiqah. 2011. Analisis Fator-faktor yang mempengaruhi Tingkat Pengembalian Investasi pada Perusahaan Manufaktur di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial. Vol.3, No.2, Juni 2011. Banjarmasin: STIE Indonesia Banjarasin*

- Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. 2015. Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Fitur Layanan, dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan E-Money Card. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6 (1), 440-4
- Wibowo Gunawan Yohanes 2018. *Pengaruh Marketing Mix Terhadap Keputusan Pembelian Snack pada UD Vira Jember* 56
- Wiranata, Fahmi 2013. “Analisis Pengaruh Motivasi Konsumen, Persepsi Kualitas, dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Ponsel Nokia (Studi pada Konsumen Nokia di Semarang)”. Skripsi .Tidak Dipublikasikan.Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang.
- Wulan, Pratami Tresna. 2017. “External and Internal Environment Analysis (A Study in Tasikmalaya City Embroidery Industry)”. *Review of Integrative Business and Economics Research*.Volume 6. Nomor 1
- Yusup Muhammad, 2011. Analisis Pengaruh Promosi, Harga, Kualitas produk Dan Layanan Purna Jual Terhadap Keputusan Pembeli Sepeda Motor Honda (Studi Kasus dan Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro Semarang).
- Yineu Nur Layaalin 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pada Pelanggan Top 40 Family Karaoke Yogyakarta)
- Yuliana,Eko,2007,Hubungan Antara Iklim Organisasi Dan Kualitas Pelayanan,pada Karyawan Medonald’s Jva Semarang Skripsi,S1 Psikologi, Universitas Diponegoro.