

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil persamaan regresi linear berganda bahwa bukti fisik, jaminan dan empati memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sedangkan kehandalan dan daya tanggap memberikan pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang.
2. Hasil uji t dinyatakan secara parsial bahwa bukti fisik dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang. Sedangkan kehandalan, daya tanggap dan jaminan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang.
3. Hasil uji F dinyatakan bahwa variabel-variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya Kabupaten Aceh Tamiang.
4. Hasil uji R^2 diperoleh bahwa sebesar 36,6% variabel bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dan sisanya 63,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak masuk dalam estimasi penelitian ini.

5.2. Saran

Beberapa saran yang dapat peneliti rekomendasikan kepada pihak manajemen Hotel Grand Arya di Kabupaten Aceh Tamiang sebagai berikut:

1. Sebaiknya pihak HotelGrand Arya harus mempertahankan kualitas pelayanannya, khususnya pada variabel bukti fisik, jaminan dan empatidikarenakan faktor tersebut telah memberikan tingkat kepuasan yang besar kepada pelanggan hotel yang menginap, sehingga pihak hotel akan mendapatkan pelanggan yang setia (loyal).
2. Pelanggan sangat memperhatikan penampilan gedung, kenyamanan kamar dan kerapihan karyawan. Hal ini dapat menjadi masukan bagi pihak manajemen Hotel Grand Arya untuk memperbaiki penampilan fisik gedung hotel karena fasilitas fisik merupakan variabel yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Arya di Kabupaten Aceh Tamiang.
3. Pelanggan juga percaya kepada karyawanHotel Grand Arya karenadalam memberikan pelayananselalu tepat waktu dan dapat pelanggan juga mempercayai keselamatan diri, kendaraan dan barang bawaan mereka kepada petugas Hotel Grand Arya.
4. Selanjutnya petugas Hotel Grand Arya sungguh-sungguhdalam menanggapi keluhan serta memberikan solusi untuk membantu masalah pelanggan dan tidak membeda-bedakan status sosial pelanggan dalam memberikan pelayanan tentunya membuat pelanggan merasa simpatik sehingga membuat ingin menginap kembali.