# BAB V

# PENUTUP

## 5.1. Kesimpulan

Dari analisis data dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil persamaan regresi diperoleh $Y = 2,694 + 0,080X_1 + 0,254X_2 + 0,258X_3 + 0,014X_4 + 0,133X_5$.
2. Nilai *Adjusted R square* yaitu 0,502 atau apabila dipersentasekan sebesar 50,2%. Artinya, variabel reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik mempengaruhi kepuasan konsumen Hotel Morielisa Kuala Simpang sebesar 50,2% sementara sisanya 49,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
3. Reliabilitas dan bukti fisik secara parsial berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Morielisa.
4. Daya tanggap, jaminan, empati secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Morielisa.
5. Reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen Hotel Morielisa.
6. Hasil penelitian ini tidak sesuai dengan penelitian sebelumnya yaitu penelitian Paisal (2014) dimana variabel bukti fisik, reliabilitas dan jaminan berpengaruh tidak signifikan, sedangkan empati dan jaminan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil penelitian ini juga tidak sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryadharma dan Nurcahaya (2015) dimana

hasil penelitian menunjukkan bukti fisik, reliabilitas, jaminan dan empati dan daya tanggap berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen. Perbedaan hasil penelitian ini diduga karena adanya perbedaan konteks yang digunakan dimana objek, sampel dan karakteristik responden yang diteliti berbeda.

## 5.2. Saran

Adapun saran-saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Berdasarkan hasil penelitian, reliabilitas dan bukti fisik mempunyai pengaruh yang tidak signifikan. Untuk itu, Hotel Morielisa harus lebih cepat dan siap dalam melayani tamu, serta dapat memperbarui fasilitas-fasilitas hotel dan dapat membuat hotel lebih menarik sesuai dengan perkembangan zaman yaang dalam hal ini bisa melihat hotel-hotel yang lebih maju terutama yang terdekat seperti Hotel Mori Kuala Simpang.
2. Ada baiknya pihak Hotel Morielisa menyediakan kotak saran untuk pelanggan sehingga dapat memberikan masukan dan saran bagi pihak Hotel Morielisa terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen sehingga dapat membuat Hotel Morielisa lebih baik kedepannya.