

BAB IV

PENUTUP

Pada bab IV akan diuraikan mengenai kesimpulan penelitian dan saran bagi Hotel Dafam, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, harga dan kepercayaan dalam pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Hotel Dafam Semarang.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Dafam Semarang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan perhitungan dimana t hitung lebih besar dibandingkan t tabel sehingga kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan diterima
2. Terdapat pengaruh antara variabel harga terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan perhitungan dimana t hitung lebih besar dibandingkan t tabel sehingga harga terhadap kepuasan pelanggan diterima
3. Terdapat pengaruh antara variabel kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan perhitungan dimana t hitung lebih besar dibandingkan t tabel sehingga kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan diterima

4. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan, harga, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan, hal ini dibuktikan dengan perhitungan dimana F hitung lebih besar dibandingkan F tabel sehingga kualitas pelayanan, harga, kepercayaan terhadap kepuasan pelanggan diterima

4.2 Saran

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden yang terdapat pada bab III sebelumnya, maka saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut :

1. Perlu adanya perbaikan seperti penambahan jenis kamar, perlu adanya penambahan lahan parkir, diharapkan karyawan lebih tanggap dan cepat dalam mengatasi keluhan tamu, lebih komunikatif terhadap tamu yang ter indikasi barang tertinggal, memberikan perhatian yang adil dan tidak diskriminatif (membedakan antar konsumen), serta lebih meningkatkan sikap sopan santun pada tiap karyawan atau pegawai dalam melayani pelanggan atau tamu hotel.
2. Untuk variabel harga, pihak hotel harus selalu mempertimbangkan keterjangkauan harga dan pihak hotel harus selalu memperhatikan penawaran pihak pesaing, hal ini dikarenakan harga yang terjangkau membuat para konsumen merasakan puas pada produk yang didapatkan. Selain itu hotel Dafam Semarang juga perlu menambahkan fasilitas seperti kolam renang dan lahan parkir sesuai bintang tiga.
3. Hotel Dafam Semarang harus selalu menjaga dan meningkatkan integritas untuk selalu menjaga visi dan misi nya demi mempertahankan reputasi yang

baik seperti halnya menjaga keamanan, menjaga kebersihan, memberikan pelayanan yang ramah dan cekatan agar terciptanya kepercayaan tamu untuk selalu berkunjung.

4. Dalam hal ini hotel Dafam Semarang sebenarnya sudah termasuk dalam standart hotel yang baik, namun perlunya penekanan pada beberapa aspek termasuknya kualitas pelayanan, harga, peningkatan kepercayaan konsumen dan aspek yang lainnya, sehingga hotel Dafam Semarang dapat memenuhi *occupancy* ditengah persaingan hotel di kota semarang
5. Bagi peneliti selanjutnya penulis menyarankan, agar menambahkan lingkup objek yang lebih luas, serta dilakukan dengan rentang waktu yang lebih lama. Hal ini perlu dilakukan agar hasil yang ditemukan dalam penelitian tersebut akan lebih baik dari penelitian ini.
6. Berdasarkan koefisien determinasi variabel kualitas pelayanan dan harga memiliki sumbangan persentase sebesar 28,5% terhadap kepuasan pelanggan Hotel Dafam Pemuda Semarang dan masih ada 71,5% faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan , sehingga saran bagi peneliti selanjutnya adalah agar dilakukan penelitian lanjutan yang membahas lingkup yang lebih luas seperti menambahkan variabel kepemimpinan, loyalitas, kepuasan kerja dan sebagainya. Faktor-faktor tersebut diperhitungkan dapat meningkatkan kinerja pelanggan sehingga kualitas dan kuantitas hasil kerja pelanggan sesuai dengan yang diharapkan perusahaan.