

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tangible berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri. Hal ini sekaligus menerima hipotesis yang menyatakan bahwa Tangible berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Reliability tidak berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri. Hal ini sekaligus menolak hipotesis yang menyatakan bahwa Reliability berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Responsiveness tidak berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri. Hal ini sekaligus menolak hipotesis yang menyatakan bahwa Responsiveness berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.
4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Empathy berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri. Hal ini sekaligus menerima hipotesis yang menyatakan bahwa Empathy berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.
5. Hasil penelitian diketahui bahwa Assurance berkontribusi terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri. Hal ini sekaligus menerima

hipotesis yang menyatakan bahwa Assurance berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di VIVA Hotel Kediri.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan oleh peneliti

1. VIVA Hotel Kediri untuk menjaga Peralatan modern, Fasilitas yang berdaya tarik visual, Karyawan yang berpenampilan rapi dan professional dan Materi berkaitan dengan jasa yang berdaya tarik visual. Karena terbukti dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. VIVA Hotel Kediri untuk meningkatkan kualitas jasa sesuai yang di janjikan, Dapat diandalkan dalam menangani masalah jasa pelayanan, dan Menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali. Karena kepuasan pelanggan akan semakin meningkat jika hal-hal diatas dapat tercapai.
3. VIVA Hotel Kediri untuk meningkatkan informasi pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa, Layanan yang segera / cepat bagi pelanggan dan Kesiediaan untuk membantu pelanggan. Karena kepuasan pelanggan akan semakin meningkat jika hal-hal diatas dapat tercapai.
4. VIVA Hotel Kediri untuk menjaga Perhatian individual dari perusahaan, Waktu beroperasi yang cocok/nyaman bagi para pelanggan dan Karyawan yang memberikan perhatian personal. Karena terbukti dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
5. VIVA Hotel Kediri untuk menjaga kualitas Karyawan yang menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, Membuat pelanggan merasa aman sewaktu

melakukan transaksi, dan Karyawan yang secara konsisten bersikap sopan.

Karena terbukti dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

6. Diharapkan peneliti lain dapat mengidentifikasi faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.