

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sesuai tujuan hipotesis dengan menggunakan regresi linier berganda, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam pengujian hipotesis menggunakan uji F menunjukkan bahwa secara simultan ketiga variabel bebas (Kualitas Pelayanan, Harga, dan Faktor Emosional) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) dalam penggunaan jasa Hotel The Sun Sidoarjo.
2. Dalam menguji secara parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa Variabel Kualitas Pelayanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Hotel The Sun Sidoarjo
3. Dalam menguji secara parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa Variabel Harga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Hotel The Sun Sidoarjo
4. Dalam menguji secara parsial menggunakan uji t menunjukkan bahwa Variabel Faktor Emosional terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan dalam menggunakan jasa Hotel The Sun Sidoarjo

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah ditetapkan dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Pihak perusahaan hendaknya harus selalu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, harga, dan faktor emosional agar pelanggan tetap setia dalam menggunakan jasa Hotel The Sun Sidoarjo. Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas jika mereka mendapatkan pelayanan yang baik sesuai yang diharapkan
2. Pihak perusahaan hendaknya harus selalu mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan berupa fasilitas yang lengkap, pelayanan yang sesuai, karyawan tanggap pada tamu, karyawan sopan dan ramah, karyawan memahami kebutuhan tamu, dan karyawan mengutamakan kepentingan tamu, agar pelanggan tetap menggunakan jasa Hotel The Sun Sidoarjo
3. Pihak perusahaan hendaknya harus selalu mempertahankan dan meningkatkan variabel harga berupa indikator yang sesuai (harga kamar yang sesuai, harga fasilitas yang sesuai, dan harga bersaing dengan hotel pesaing) agar pelanggan tetap menggunakan jasa Hotel The Sun Sidoarjo terutama pada hari-hari libur.
4. Pihak perusahaan hendaknya harus selalu mempertahankan dan meningkatkan variabel Faktor Emosional yang sesuai dengan indikator

berupa (rasa senang, rasa bangga, rasa percaya diri, rasa nyaman, rasa nyaman) agar pelanggan tetap menggunakan jasa Hotel The Sun Sidoarjo

5. Pihak perusahaan hendaknya terus meningkatkan integritas dan kompetensi dalam memenuhi kualitas pelayanan yang bisa dirasakan manfaatnya oleh pelanggan, karena dengan begitu pelanggan akan percaya dan menjadi pelanggan yang loyal, dengan begitu akan merekomendasikan kepada orang lain untuk menggunakan jasa Hotel The Sun Sidoarjo.