

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah melakukan analisa data pada bab sebelumnya, maka kesimpulan yang didapati adalah berikut ini:

1. Secara parsial kualitas pelayanan berpengaruh dan berdampak positif terhadap variabel kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang. Nilai sig variabel kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,014 < 0,05$ . Secara parsial harga tidak memiliki pengaruh terhadap variabel kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang. Nilai sig variabel harga lebih besar dari 0,05 yaitu  $0,442 > 0,05$ . Secara parsial fasilitas memiliki pengaruh dan berdampak positif terhadap kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang. Nilai sig variabel fasilitas lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,015 < 0,05$ .
2. Secara simultan atau bersama-sama variabel bebas dalam penelitian ini berpengaruh signifikan dan berdampak positif terhadap kepuasan tamu Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang. Berdasarkan hasil uji F, nilai sig lebih kecil dari 0,05 yaitu  $0,000 < 0,05$ .

3. Besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 44,6%, dengan tingkat determinasi kuat.

## **B. Implikasi**

Implikasi yang dapat penulis sampaikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang prima akan meningkatkan kepuasan pelanggan, apabila pelayanan tidak diterapkan dengan prima untuk para pelanggan, akan memberikan kekecewaan pelanggan.
2. Dengan harga yang ditetapkan sesuai dengan manfaat yang didapatkan tamu, maka kepuasan tamu akan meningkat, begitu sebaliknya.
3. Dengan fasilitas yang digunakan memiliki fungsi yang baik, maka kepuasan tamu akan meningkat, begitu sebaliknya.
4. Suatu perusahaan harus bijaksana dalam melaksanakan kebijakan- kebijakan terkait kualitas pelayanan, harga, dan fasilitas untuk dapat memuaskan ekspektasi dari para tamu hotel.

### C. Saran

Saran dalam penelitian ini disampaikan berdasarkan hasil kesimpulan, maka saran yang akan penulis sampaikan adalah:

1. Kualitas pelayanan, Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang harus meningkatkan SDM karyawan, dengan SDM yang baik, maka pelayanan yang diberikan untuk konsumen akan terkendali dengan baik pula, hal ini akan membuat para konsumen merasakan kepuasan atas pelayanan yang ia terima.
2. Harga, untuk meraiik minat konsumen untuk menginap di Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang, harus dilakukan promosi-promosi yang menarik, seperti memberi potongan harga atau discount) untuk para konsumen yang menginap lebih dari 1 hari, atau memberikan souvenir cantik pada waktu tertentu.
3. Fasilitas, menambah, merawat atau memperbaiki fasilitas yang ada Hotel Inayah Syariah PKPRI Kota Serang harus lebih diperhatikan. Karena dengan ketersediaan fasilitas akan membuat para konsumen puas.