

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasannya, peneliti dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Keandalan (X4), Jaminan (X5) berpengaruh secara simultan atau secara bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu. Nilai uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kepuasan Pelanggan (Y) dipengaruhi oleh Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Daya Tanggap (X3), Keandalan (X4), Jaminan (X5) berdasarkan *R-square* yaitu sebesar 0,663 atau 66,3%.
2. Uji t (parsial) diketahui variabel Bukti Fisik (X1) dan Keandalan (X4) berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu. Sedangkan variabel Empati (X2), Daya Tanggap (X3), dan Jaminan (X5) tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu.

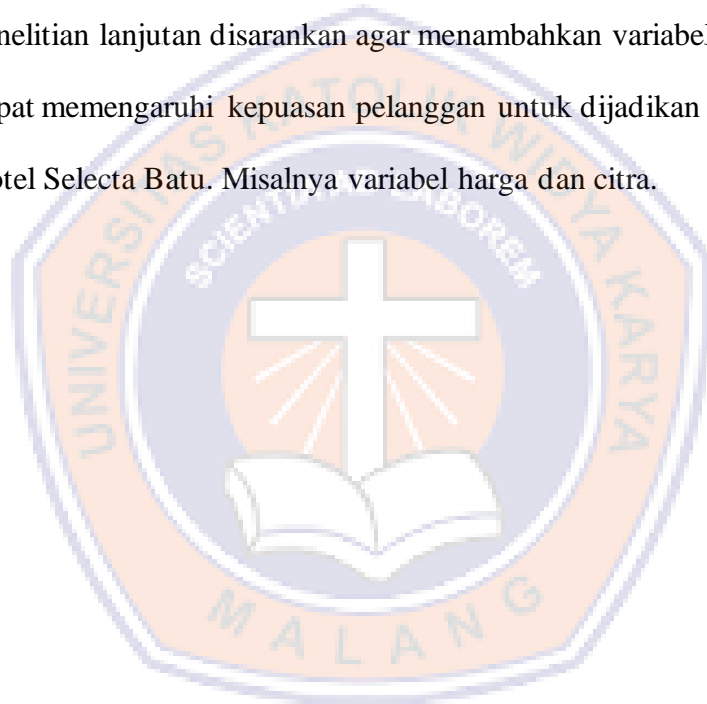
3. Dalam penelitian ini diketahui bahwa variabel Keandalan (X4) yang berpengaruh dominan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) di Hotel Selecta Batu.

## B. Saran

Berdasarkan temuan-temuan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat bermanfaat tidak hanya bagi Hotel Selecta Batu tetapi juga bagi pihak lain. Gagasan yang diberikan antara lain:

1. Keandalan yang dimiliki oleh karyawan Hotel Selecta Batu memberikan pengaruh terbesar terhadap kepuasan pelanggan. Pihak Hotel Selecta Batu dan manajemennya disarankan untuk mengadakan kegiatan tahunan berupa *gathering* dan secara *continue* melaksanakan pelatihan serta seminar guna untuk meningkatkan keandalan karyawan dalam memberikan layanan yang optimal sehingga kepuasan pelanggan dapat terus tercapai.
2. Pihak Hotel Selecta Batu dan manajemennya disarankan untuk merenovasi kembali gedung hotel agar terlihat lebih *modern* dan menyesuaikan interior-interior di dalamnya.

3. Pihak Hotel Selecta Batu dan manajemennya disarankan untuk melakukan survei kepada pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan hotel dan juga menyediakan fasilitas berupa kotak saran yang dapat menampung kritik dan saran para pelanggan guna menjadi bahan perbaikan untuk ke depannya.
  
4. Penelitian lanjutan disarankan agar menambahkan variabel-variabel lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan untuk dijadikan bahan penelitian di Hotel Selecta Batu. Misalnya variabel harga dan citra.



**DAFTAR PUSTAKA**

- Abdul, Majid. 2017. *Strategi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Ari Mulyapradana. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal. *Jurnal Ekonomi dan Ekonomi Syariah*, Vol 3 No 1.
- Bahri, Syaiful. 2018. *Metode Penelitian Bisnis – Lengkap Dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Bahri. 2019. *Pengantar Kewirausahaan Untuk Mahasiswa, Wirausahawan & Kalangan Umum*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Bharmawan, Agus Surya dan Naufal Hanif. 2022. Manajemen Pemasaran: Strategi, Mengukur Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Surabaya: Scorpindo Media Pustaka.
- C. Prihandoyo. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Balikpapan. *Jurnal GeoEkonomi*, 10 (1), 116-129.
- Daryanto, & Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Deni Kamaludin Yusup. 2019. Analyzing the Effect of Service Quality on Customer Satisfaction of Islamic Banking in West Java Province, Indonesia. *Management Science Letters* 9, 2347-2356.
- Dwi Aliyyah Apriyani dan Sunarti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei pada Konsumen *The Little A Coffee Shop* Sidoarjo). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 51 No. 2.
- Ghozali, I. 2017. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit UNDIP.
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- H. M. S. Priyanath dan W.P.W Anjalika. 2018. Effect of Service Quality on Customer Satisfaction: An Empirical Study of Customers Who Have Bank Accounts in Both Public and Private Banks in Sri Lanka. *Jurnal Internasional Pemasaran dan Teknologi*, Jil. 8 Edisi 1.

<http://portaluqb.ac.id:808/167/4/BAB%20II.pdf>

[https://id.wikipedia.org/wiki/Kota\\_Batu](https://id.wikipedia.org/wiki/Kota_Batu)

<https://nasional.kompas.com/read/2022/10/11/10523081/jokowi-pertumbuhan-ekonomi-ri-kuartal-kedua-termasuk-yang-optimal-di-dunia>

<https://nawalakarsa.id/regional/statistik-bps-jatim-peningkatan-pariwisata/>

<https://www.kajianpustaka.com/2020/09/pengertian-jenis-dan-klasifikasi-hotel.html>

[https://www.kominfo.go.id/content/detail/39036/menparekraf-optimis-sambut-tahun-2022-dengan-kebangkitan-parisi-wata/0/virus\\_corona](https://www.kominfo.go.id/content/detail/39036/menparekraf-optimis-sambut-tahun-2022-dengan-kebangkitan-parisi-wata/0/virus_corona)

Indrasari, Meithiana. 2019. *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

James Pérez-Morón, dkk. 2022. Effect of Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty: A Case Study of Starbucks in Malaysia. *International Journal of Tourism and Hospitality in Asia Pasific (IJTHAP)*, Vol. 5 No. 1, 62-74.

Khattab Ibrahim H., Ng Kim S. & Ali Abusalah E. A. 2020. The Effect of Digital Banking Service Quality on Customer Satisfaction: A Case Study on The Malaysian Banks. (*Quarterly International Journal*), Volume 4, Issue 1, Pages 06-29.

Kumar, Atul. 2018. Effect of Service Quality on Customer Loyalty and The Mediating Role of Customer Satisfaction: An Empirical Investigation For The Telecom Service Industry. *Journal of Management Research and Analysis*, 4(4):159-166.

Mukarom Zaenal dan Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Nasution, M. Nur. 2015. *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Priansa, Donni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima*. Bandung: Alfabeta.

Rudika Harminingtyas. 2014. Analisis Pengaruh Variabel Overall Customer Satisfaction Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Produk Air Minum Dalam Kemasan Merek Aqua di Kota Semarang. *Jurnal STIE Semarang*, Vol, 6, No. 2.

- Silaen, S. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: In Media.
- Siswanto. 2017. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiarto, Eko. 2017. *Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif: Skripsi dan Tesis*. Yogyakarta: Suaka Media.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Suparno Saputra, S.E., M.M. dan Resty Yulistianis S. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Grand Setiabudi Hotel & Apartment. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, Volume 9, Nomor 2.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Wijaya, Tony. 2018. *Manajemen Kualitas Jasa: Desain Servqual, QFD, dan Kano Edisi II*. Jakarta: Penerbit Indeks.
- Yunita M. S., Johny AF. K, Danny DS. M. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos. *Productivity*, Vol. 2 No.1.