

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil yang di dapatkan melalui penelitian, pengaruh kualitas jasa pelayanan dan fasilitas hotel terhadap kepuasan pelanggan pada hotel ledetadu di kota kupang maka terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil yaitu:

1. Kualitas Jasa Pelayanan

Dapat diketahui bahwa Kualitas Jasa Pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel-Ledetadu Kupang dengan nilai signifikansi sebesar 5.126 lebih besar dari 1.666 sehingga secara parsial Kualitas Jasa Pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

2. Fasilitas Hotel

Dapat diketahui bahwa fasilitas hotel berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Le-Detadu kupang dengan nilai signifikansi sebesar 0,164 lebih kecil dari 1.666 sehingga secara parsial variabel Fasilitas Hotel tidak berpengaruh terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

5.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel Kualitas Jasa Pelayanan (X_1) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Ika Dewi Widyaningrum (2020) dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. sedangkan I Komang Gede Mahendra (2015) menunjukkan hasil bahwa Kualitas Jasa Pelayanan merupakan variabel yang dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan. dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta.

2. Variabel Fasilitas Hotel (X_2) tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ika Dewi Widyaningrum dengan judul: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Hotel Luminor Mangga Besar Jakarta Barat. (2020) bahwa Fasilitas Hotel merupakan variabel yang tidak dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan sedangkan I Komang Gede Mahendra (2015) menunjukkan hasil bahwa Fasilitas Hotel tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dengan judul: Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta.

1.3 Implikasi Terapan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Jasa Pelayanan dipengaruhi oleh kepuasan pelanggan.

Adapun implikasi terapan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pada variabel Kualitas Jasa Pelayanan (X_1) perusahaan tetap memperhatikan kualitas Jasa Pelayanan dari Hotel Le-detadu dengan cara memahami perilaku

dari setiap konsumen supaya konsumen dan harus pastikan apakah kualitas jasa pelayanan yang diberikan sudah bagus atau belum mengedepankan kepentingan konsumen dengan memberikan kepuasan terhadap kualitas Jasa Pelayanan yang digunakan.

2. Pada variabel Fasilitas Hotel (X_2) perusahaan harus meningkatkan fasilitas hotel agar yang ditetapkan sesuai dengan manfaat dan kepuasan pelanggan dari setiap kualitas jasa pelayanan agar pandangan konsumen terhadap fasilitas hotel tetap positif sehingga secara terus menerus dapat mempengaruhi konsumen untuk berkunjung.