

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelanggan terhadap kepuasan konsumen pada penginapan Cozy Stay Kupang. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Kepercayaan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penginapan Cozy Stay Kupang.
2. Fasilitas secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada penginapan Cozy Stay Kupang
3. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada penginapan Cozy Stay Kupang.
4. Kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada penginapan Cozy Stay Kupang

5.2 Implikasi Teoritis

Menurut (Mawey et al., 2018: 1201) menyatakan bahwa Kepercayaan adalah kepercayaan pihak tertentu terhadap yang lain dalam melakukan hubungan transaksi berdasarkan suatu keyakinan bahwa orang yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajibannya secara baik sesuai yang diharapkan.

Menurut (Arianto & Muhammad, 2018: 110) fasilitas adalah penyediaan perlengkapan-perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya atau kegiatan – kegiatannya, sehingga kebutuhan-kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel. Hal ini akan menyebabkan penurunan penjualan dan pada gilirannya akan menurunkan laba.

Menurut (Burhanudin, 2018: 78) mendefinisikan kualitas pelayanan secara sederhana, yaitu ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Artinya kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan perusahaan atau lembaga tertentu untuk memenuhi kebutuhan yang sesuai dengan apa yang diharapkan atau diinginkan berdasarkan kebutuhan pelanggan atau pengunjung.

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1.Bagi pihak penyedia jasa penginapan Cozy Stay kota kupang

Kepercayaan,fasilitas dan kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan konsumen yang berkunjung pada Cozy Stay kota kupang sehingga perlu mempertahankan kepercayaan, fasilitas dan kualitas pelayanan karna sangat memberikan kontribusi yang positif bagi penyedia jasa penginapan.

2..Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini di harapkan dapat berguna sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya, agar melakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel lainnya yang tidak dapat diteliti oleh penulis sehingga dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen yang memilih penginapan Cozy Stay kota kupang