

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya, maka pada bagian ini dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Variabel kualitas pelayanan diketahui berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang memilih penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi.
2. Variabel ketersediaan fasilitas diketahui berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang memilih penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi.
3. Variabel lokasi yang strategis diketahui berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang memilih penginapan pada Hotel On The Rock by Prasanthi.

5.2 Implikasi Teoritis

Lupiyoadi (2013) Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan atau keinginan konsumen terhadap suatu pelayanan dengan kenyataan pelayanan yang mereka terima. **Kualitas pelayanan** adalah tingkat keunggulan layanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Kualitas ini dinilai dari kesesuaian antara **harapan pelanggan** dengan **kenyataan pelayanan yang diterima**.

Menurut Tjiptono (2014:317) fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada pelanggan. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain, interior, dan eksterior serta kebersihan harus di pertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan pelanggan secara langsung.

Menurut Tjiptono (2015:345), lokasi adalah berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dari produsen kepada pelanggan

5.3 Implikasi Terapan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dibahas pada bagian-bagian sebelumnya, maka dapat disimpulkan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagi pihak penyedia jasa penginapan Hotel On The Rock By Prasanthy

Kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas dan lokasi yang strategis merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berkunjung pada Hotel On The Rock By Prasanthy sehingga perlu mempertahankan kualitas pelayanan, ketersediaan fasilitas dan lokasi yang strategis karena sangat memberikan kontribusi yang positif bagi penyedia jasa penginapan.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai acuan untuk peneliti selanjutnya, agar melakukan penelitian lanjutan dengan menambahkan variabel lainya yang tidak dapat diteliti oleh penulis sehingga dapat mengetahui faktor apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang memilih penginapan Hotel On The Rock

By Prasanthy