

## **BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Grand City Hotel Gorontalo, dari Rumusan masalah penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Grand City Hotel Gorontalo.
2. Kualitas pelayanan memiliki tingkat hubungan yang kuat dan positif terhadap kepuasan pelanggan pada Grand City Hotel Gorontalo, yang dibuktikan dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,729.
3. Kualitas Pelayanan secara efektif dan efisien mempunyai pengaruh yang nyata terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dinyatakan dengan persamaan regresi. Selanjutnya dalam perhitungan koefisien determinasi menunjukkan bahwa sebesar 0,531 atau 53,1% variabilitas mengenai kepuasan pelanggan terhadap Grand City Hotel Gorontalo dapat dinilai dari kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 46,9 % dipengaruhi oleh variabel lain seperti Promosi, Iklan, Diskon dan lain-lain yang tidak terdapat

pada model. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh sangat kuat terhadap kepuasan pelanggan.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan, keterbatasan dan simpulan pada akhirnya peneliti merekomendasikan beberapa hal yang harus dicermati pihak yang terkait dengan penelitian ini antara lain :

1. Secara parsial dan simultan disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Grand City Hotel Gorontalo, maka diharapkan kepada Grand City Hotel Gorontalo agar tetap mempertahankan atau lebih meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik dan efektif, serta member kenyamanan pada saat menginap di Grand City Hotel Gorontalo sehingga mampu bersaing dengan perusahaan yang sejenis.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut tentang kepuasan pelanggan pada Grand City Hotel Gorontalo dengan menambahkan variabel lain selain yang telah diteliti pada penelitian ini dan dapat melakukan penelitian pada responden yang berbeda.