

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terletak pada kriteria yang baik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Oasis Kota Gorontalo dirasakan sudah baik oleh para pelanggan.
2. Kepuasan pelanggan terletak pada kriteria yang baik, hal ini menunjukkan bahwa pegawai merasakan puas atas pelayanan yang diberikan.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa hipotesis ( $H_0$ ) yang diuji ditolak, dan sebaliknya hipotesis penelitian ( $H_a$ ) yang diajukan diterima. Hal ini terlihat dari nilai  $t_{hitung}$  yang lebih besar dari nilai  $t_{tabel}$  baik pada taraf signifikan  $\alpha$  sebesar 5%. Ini mengindikasikan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Hotel Oasis Kota Gorontalo.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

Pelayanan yang baik memungkinkan pelanggan akan merasa puas dan akan menciptakan suatu keinginan untuk menggunakan jasa di perusahaan tersebut.