

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Berdasarkan statistik deskriptif (analisis jawaban responden) Kualitas Pelayanan terletak pada kategori yang baik, hal ini terlihat dari para pelanggan telah merasakan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi apa yang diharapkan oleh para pelanggan. Pada variabel Kepuasan Pelanggan terletak pada kategori yang baik, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan hotel maqna dirasakan baik oleh para pelanggan. Hal ini terlihat dari terpenuhinya harapan konsumen atas pelayanan yang mereka terima.
2. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Maqna Gorontalo dengan rumus regresi  $Y = 9,572 + 0,514X$ . Nilai pengaruhnya sebesar 37,2%, hal tersebut terlihat dari koefisien determinasi. Hal ini menunjukkan bahwa pentingnya Kualitas Pelayanan dalam mencapai rasa puas bagi pelanggan.

## 5.2 Saran

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

1. Sebaiknya pihak manajemen perusahaan Hotel Maqna Gorontalo untuk terus melakukan pengembangan atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Hotel Maqna Gorontalo.
2. Perlunya bagi manajemen perusahaan untuk memberikan motivasi dan arahan mengenai pentingnya sikap empati dalam melakukan pelayanan, sebab dengan sikap yang empati maka pihak pelanggan merasa diperhatikan. Hal ini tentunya akan berdampak pada rasa puas dan loyal dari pelanggan.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk melakukan pengembangan dari penelitian ini dengan menambah variabel lain yang berpotensi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan atas perusahaan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdusamad, Zuhri. 2011. Pelayanan Publik. PT.Pustaka Indonesia Press:Jakarta
- Agbor (2011), The Relationship Between Customer Satisfaction And Service Quality : a study of there service sectors in umea . [digilib.its.ac.id/its-nondegre-30430](http://digilib.its.ac.id/its-nondegre-30430), 14 Mei 2014
- Aryani dan Rosinta (2010) . Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan . Volume 17, No 2 . [Ojs.unud.ac.id/index.php/jmbk-4560](http://Ojs.unud.ac.id/index.php/jmbk-4560), 14 Mei 2014
- Alma, Buchari. 2007. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Alfabeta: Bandung 2011.
- Fajar, Laksana. 2008. Manajemen pemasaran. Pendekatan praktis : Yogyakarta Graha Ilmu
- Ghozali, Imam. 2006. Statistik Nonparametrik, Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Kotler dan Keller, 2007. Manajemen pemasaran. Edisi 12. PT Macanan Jaya cemerlang: Indonesia.
- Kotler dan Keller, 2009 *Manajemen Pemasaran* . Edisi 13: Penerbit Erlangga.
- Krisna, 2011. *Studi Terhadap Kualitas Pelayanan Di Hotel Grand Candi Semarang*. FEB Undip: Semarang.

- Lopiyoadi, Rambat. 2001 Edisi Pertama. Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik. Jakarta : Salemba Empat
- Lopiyoadi, Rambat. 2006 Manajemen pemasaran Jasa Jakarta: Salemba empat
- Ratminto, 2009. Manajemen pelayanan, pengembangan model konseptual dan standar pelayanan minimal. Penerbit pustaka belajar : Yogyakarta
- Riduwan dan Sunarto. 2007. Statistika untuk penelitian. Bandung : Alfabeta
- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabeta, Bandung.
- Sulastiyono, Agus 2004. Manajemen penyelenggaraan hotel. Alfabeta : bandung
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2007. Service Quality Statisfaction. Yogyakarta:Penerbit Andi.
- Tjiptono Fandy, 2008. Strategi Pemasaran. Andy :Yogyakarta.
- Umi Narimawati. 2007. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Bandung: Agung Media