BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Mirabella Gorontalo, dari tujuan penelitian yang diajukan, maka analisis data yang telah dilakukan dan pembahsan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan, yaitu :

Hasil pengujian regresi memperoleh persamaan Y=3.220 + 0.224X yang menjelaskan bahwa setiap terjadi kenaikan 1 poin pada variabel kualitas pelayanan, maka akan diikuti kenaikan sebesar 0.224 poin bagi variabel kepuasan konsumen. Nilai R square sebesar 0.531 menjelaskan bahwa sebesar 53.1% dari kulitas pelayanan yang ada memiliki pengaruh untuk meningkatkan kepuasan konsumen pada Hotel Mirabella Gorontalo.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka saran yang dapat diberikan antara lain sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan variabel-variabel lain diluar variabel yang telah diteliti ini agar memperoleh hasil yang lebih bervariatif yang dapat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan memperhatikan etika penelitian dan menghindari plagiat.

2. Perusahaan dalam hal ini Hotel Mirabella Gorontalo perlu meningkatkan pelayanan agar menjadi lebih baik lagi, kualitas pelayanan yang maksimal dari karyawan Hotel Mirabella Gorontalo dapat memberikan kepuasan konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

Anggun widyasari (2013), Pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel Graha santika semarang.

Anisa febriani (2012), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen studi pada poliklinik rawat jalan rumah sakit Dr. cipto mangun kusumo.

Ghozali, iman. 2001. Analisis multivariate dengan program SPSS. Semarang : badan penerbit universitas diponegoro

Hasan (2006), Pengaruh kualitas jasa bank syariah terhadap kepuasan nasabah pada bank muamalat Indonesia cabang semarang.

Kasmir (2006), *Kewirausahaan*, Edisi Revisi, Cetakan :ke-7 dan ke-8, Penerbit PT Rajagrafindo Persada, Jakarta.

Kotler dan Keller, (2008), *Manajemen pemasaran*. Edisi tiga belas, jilid 1. Jakarta : PT Gelora Aksara Pratama.

----------, (2007), *Manajemen pemasaran*, Edisi kedua belas, jilid 1. Penerbit PT Indeks.

Nursya'bani Purnama (2006), *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, Edisi Pertama, Cetakan : Pertama.

Riduwan dan sunarto. 2007. Pengantar statistic untuk penelitian pendidikan, sosial, ekonomi, komunikasi dan bisnis. Bandung : Alfabeta

Sugiyono. 2007. Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R & D. bandung: alfabeta

Tjiptono, fandy. 2001. Strategi pemasaran. Edisi kedua. Yogyakarta : And