

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dari penelitian dan analisis yang telah dilakukan maka peneliti mengambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *people* terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik orang yang bekerja yang terdiri dari manajer dan seluruh personil hotel dalam memberikan pelayanan yang baik maka akan mampu meningkatkan Kepuasan pelanggan di Hotel Damhil Gorontalo.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel *Physical Evidence* terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik bukti fisik berupa kelengkapan fasilitas hotel yang berupa atribut eksterior dan atribut interior yang menarik maka akan mampu meningkatkan Kepuasan pelanggan di TC Damhil Gorontalo.
3. Besar pengaruh dari variabel *People* dan *Physical Evidence* menunjukkan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan Hotel Damhil Gorontalo, sedangkan lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain diluar variabel yg diteliti, antara lain : *proses*, *location*. dan *physical environment*.

5.2. Saran

Saran yang peneliti dapat berikan terkait dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Pihak Damhil hendaknya dapat mengembangkan strategi-strategi yang berorientasi pada konsumen seperti menjaga hubungan baik dengan konsumen dan komunikasi antara konsumen lebih ditingkatkan lagi. Melakukan survey secara berkala mengenai perubahan kebutuhan konsumen akan Hotel Damhil Gorontalo.
2. Bagi peneliti agar penelitian ini dapat berguna sebagai bahan informasi dan referensi mengenai kegiatan pemasaran perusahaan khususnya menyangkut People dan Physical Evidence
3. Bagi pelanggan hendaknya lebih memperhatikan agar Physical Evidence dapat lebih ditingkatkan dengan menambah dekorasi yang menarik pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisaputro, Gunawan 2014. *Manajemen Pemasaran (Analisis untuk Perancangan Strategi Pemasaran)*. Yogyakarta: BPF E.
- Alma, Buchari., 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa* Bandung, Alfabeta,
- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktek*. Rineka Cipta. Jakarta
- Badu Syamsu Qamar, 2013, *Metode Penelitian Kuantitatif (Pendekatan Aplikatif)*, Nurul Jannah, Gorontalo.
- Dermawan, Rizky., 2013. *Pengambilan Keputusan; Landasan filosofis, Konsep dan Aplikasi*. Alfabeta: Bandung.
- Ghazali, Imam. 2009. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. BP Undip. Semarang.
- Gitosudarmo, Indriyo, 2008, *Manajemen Pemasaran*, edisi pertama, cetakan keenam, Penerbit : BPF E, Yogyakarta
- Hamdani A. Lopiyoadi Rambat, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, cetakan pertama, edisi kedua, Penerbit : Salemba Empat, Jakarta
- Hasan, Ali, 2008, *Marketing*, cetakan pertama, Penerbit : Medpress, Yogyakarta.
- Istijanto, 2010, *Aplikasi Praktis Riset Pemasaran*, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Kotler, Philip, 2007. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*, Yogyakarta, Perason Education Asia Pte, Ltd,
- Kotler, Philip, dan Amstrong. 2012, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi 9, Jilid 2, New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Mangkunegara, Prabu Anwar, 2012, *Perilaku Konsumen*, edisi revisi, cetakan kedua, Penerbit : PT. Refika Aditama, Bandung
- Nugroho J. Setiadi, 2010, *Perilaku Konsumen. Kencana*. Jakarta
- Prasetijo, Ristiyanti dan Ihalauw John, 2011, *Perilaku Konsumen*, edisi pertama, Andi, Yogyakarta

- Rahman, Arif, 2010, *Strategi Dasyat Marketing Mix, For Small Business*, edisi pertama, cetakan pertama, penerbit : Transmedia, Jakarta
- Sadono Sukirno, 2005. *Pengantar Teori Mikro Ekonomi*, Jakarta, PT. Raja Grafindo Persada
- Salusu, I, 2013, *Pengambilan Keputusan Stratejik untuk Organisasi Publik dan Organisasi Nonprofit*, Penerbit : PT. Grasindo, Jakarta.
- Soematri Ating, 2010, *Aplikasi Statistik Dalam Penelitian*, edisi pertama, cetakan pertama, Penerbit : Pustaka Setia, Bandung
- Stanton Wilian, 2008. *Prinsip Pemasaran*, Yogyakarta, Erlangga
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kombinasi; Mixed Methods*. Bandung: Alfabeta
- Sulastiyono. Agus, 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwan, Ujang, 2013, *Perilaku Konsumen, Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*, cetakan pertama, Penerbit : Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Sutisna, 2013, *Perilaku Konsumen & Komunikasi Pemasaran*, cetakan ketiga, Penerbit : Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Tjiptono, Fandy, 2011, *Strategi Pemasaran*. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta
- Umar, Husein, 2003. *Metode Riset Bisnis*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Usmara, Usri, 2008, *Pemikiran Kreatif Pemasaran*, cetakan pertama, Penerbit : Amara Books, Yogyakarta.
- Keputusan Menparpostel Nomor KM 37/PW.340/MPRT-86