

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Terdapat pengaruh yang signifikan dari Kualitas Pelayanan Grand Q Hotel Kota Gorontalo terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan pada Grand Q Hotel Kota Gorontalo. Nilai Koefisien regresi dengan arah positif menunjukkan terdapat pengaruh yang positif Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pelanggan Grand Q Hotel Kota Gorontalo, artinya jika manajemen hotel memberikan pelayanan yang berkualitas maka kepuasan pelanggan akan semakin mengalami peningkatan tingkat kepuasan.
2. Hasil angka *R Square* adalah sebesar 0,655. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 65,5% variabilitas Kepuasan Pelanggan Pelanggan pada Grand Q Hotel Kota Gorontalo dapat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan yang ada di Grand Q Hotel Kota Gorontalo, sedangkan sisanya sebesar 34,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor-faktor lain tersebut dapat berupa bauran pemasajarn jasa seperti product, price, place, promotion, people, process dan physical evidence

5.2 Saran

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

1. Perlunya upaya pemberian pelatihan kepada karyawan sebagai bentuk peningkatan pada aspek assurance dalam pelayanan agar karyawan memiliki keterampilan pelayanan yang lebih baik serta sikap dan cara pelayanan yang lebih berkualitas.
2. Perlunya bagi manajemen hotel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan pemberian pelayanan yang cepat serta memperhatikan unsur-unsur pelayanan yang masih kurang optimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk mengembangkan penelitian, terutama terkait dengan variabel lain secara teori dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia Susepti. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Tamu Hotel*, Jurnal Vol. 50, No. 5, September, 2017.
- AgusSulastiyono.2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel: ManajemenHotel. Bandung: Alfabeta
- BuchariAlma. 2007. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*, Bandung, Alfabeta.
- Buchari Alma, 2009. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*, Bandung.ALFABETA.
- Dewi Pratiwi Hamzah. 2015. *Pengaruh Atmosphere Terhadap Kepuasan Pelanggan.” Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo*.
- Freddy Rangkuti. 2016. *Riset Pemasaran*, Jakarta.
- FandyTjiptono, Gregorius Chandra. 2016. *Service Quality & Satisfaction*, C.V Yogyakarta, ANDI OFFSET.
- FandyTjiptono & Gregorius Chandra. 2012.*Pemasaran strategik*, Yogyakarta, C.V ANDI OFFSET.
- FandyTjiptono 2004. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Fatra Pasue, 2017. *Pengruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Pada PT. PLN Persero Cabang Gorontalo” Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Gorontalo*.
- Ghozali, Iman. 2009. *Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Harbani Pasolong. M.Si. 2012.*Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung, ALFABETA, cv.
- Imam Santoso. 2016.*Peran Kualitas Produk dan Layanan, Harga dan Atmosfer Rumah makan cepat saji terhadap keputusan pembelian*, Jurnal Vol. 15, No. 12, Mei, 2016.
- Irawan. 2004. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. Cap:Yogyakarta
- Irah Rahayu. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Kumala Di Samarinda*, eJournal Vol.3, No 1 Maret, 2015.
- Laksana, Fajar, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Idris Yanto Niode, Herwin Mopangga. 2016. *Manajemen Usaha*. Gorontalo.
- Idris Yanto Niode. 2012. *BISMA Jurnal Bisnis dan Manajemen*, Jurnal Vol. 4, No. 2 Februari, 2012.
- Kotler dan Armstrong. 2008. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jilid 1 dan 2.Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip dkk. 2000. *Manajemen Pemasaran perspektif Asia*,Yogyakarta, ANDI
- Kotler, Philip& Gary Armstrong. 2009 *Prinsip-prinsip Pemasaran*.Edisi 12.Jilid 1Jakarta: Erlangga.

MilzamHaidi Rofa. 2016. *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Untuk Menciptakan Loyalitas Konsumen*, jurnal Volume 5, Nomor 1, Tahun 2016. Hlm 3.

Riduwan. 2013. *Dasar-dasar Statistika*, Bandung, Alfabeta.

Sugiyono. 2011. *Memahami Penelitian Kuantitatif*, Bandung, Alfabeta.

_2015. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.

_2014. *Metode penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.

Sutopo dan Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta, LAN – RI.

Vita Briliana. 2010. *Anallsis Pengaruh Service quality, Customer to customer interaction Dan Service atmosphere Terhadap Satisfaction Firm*, Jurnal Vol. 12, No. 2, Agustus, 2010. Hlm. 107-118.

<http://adityolaksono26.blogspot.com/2015/03/pengertianKepuasanpelanggan-dan.html?m=1> (Diakses tanggal, 09 Maret 2015)

<http://dedylondong.blogspot.co.id/2012/04/kepuasan-pelanggan-customer.html> (Diakses tanggal, 13 April 2012)