

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen. Hal ini sebagaimana dijelaskan oleh hasil uji koefisien determinasi R^2 menunjukkan besarnya kontribusi kualitas pelayanan sebesar 60,5 % terhadap Kepuasan Konsumen dan nilai uji hipotesis t_{hitung} sebesar 12,066 didukung dengan nilai signifikansi P_{value} sebesar ,000. Artinya Kualitas Pelayanan memberi kontribusi cukup besar untuk mempengaruhi Kepuasan Konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan demikian aspek kualitas pelayanan yang dilakukan secara baik oleh pimpinan akan secara langsung menambah minat atau nilai dari kepuasan konsumen itu sendiri.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh maka disarankan bagi GrandQ Hotel lebih meningkatkan dan memperbaiki lagi peningkatan Manajemen Sumber Daya Manusia. lebih khususnya pemberian layanan yang menarik bagi konsumen seperti fasilitas yang memadai sehingga secara langsung dapat menstimulus kepuasan konsumen itu sendiri.

DAFTAR PUSTAKA

- Ai lili yulianti. 2016. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada JNE cabang bandung. Vol.11 no.2
- Ari Prasetyo. 2012. Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan konsumen. Vol 12. No. 11
- Basu Swastha, 2000, Pengantar Bisnis Modern, Pengantar Ekonomi Perusahaan Modern, Jakarta : Liberty.
- Dr. D. Selcen, dkk. 2009. *EFFECTS OF Service Quality On Customer Satisfaction And Customer Loyalty: Marmara University Hospital: Conference in SSRN Electronic Journal.*
- Fitriyatul bilqies, 2016. Peran kualitas produk, harga dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan; Sidoarjo, vol.1 no. 1 April 2016.
- Husein Umar. 2002. "Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen". Cetakan kedua. Gramedia. Pustaka Utama, Jakarta.
- Husain Umar. 2005. Manajemen Riset dan Perilaku Konsumen. PT. Gramedia Pusat: Jakarta
- Jayabrata, dkk. 2016. *Analysis of The Influence Patient Safety, Service Quality, Marketing Mix, Toward Patient Satisfaction and Patient Loyalty for Inpatients of Private : volume 5, International Journal of Business and Management Invention.*
- Kotler, Philip and Gary Armstrong. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Edisi 12. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip. 2005, Manajemen Pemasaran, Jilid 1, PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2011, Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua Belas, Jilid 1, dialih bahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta: PT Indeks.
- Kotler dan Amstrong, (2004), Prinsip-prinsip Marketing, Edisi Ketujuh, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2001): Manajemen Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat dan A. Hamdani, (2008): Manajemen Pemasaran Jasa Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Mulyono, dkk. 2007. Analisis pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada perumahan puri : jurnal, vol. 4, Semarang.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. dan Berry, L.L . 2008. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Exxceptions, The free Press, New York: NY*
- sugiyono, (2011) metode penelitian manajemen. Bandung :Alfabeta
- (2012). Metode penelitian manajemen. Bandung :Alfabeta

- (2017). Metode penelitian manajemen, *kuantitatif, kualitatif dan R&B*. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2005. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono, Fandy, 2014, Strategi Pemasaran, Edisi 3, ANDI: Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. (2001). Kualitas Jasa: Pengukuran, Keterbatasan dan Implikasi Manajerial, majalah Manajemen Usahawan Indonesia. Jakarta

Internet:

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-pelayanan.html?m=1>

<http://www.Kajianpustaka.com/2013/04/pengertian-faktor-pengukuran-kepuasan-konsumen.html?m=>