

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing pada Hotel Imperial di Kota Gorontalo. koefisien positif dalam hasil penelitian ini menjelaskan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Hotel Imperial maka akan meningkatkan keunggulan bersaing hotel bila dibandingkan dengan hotel lain. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing di Imperial Hotel kota Gorontalo terbukti dan diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan pada simpulan diatas, maka peneliti dapat memberikan saran dalam penelitian ini sebagai berikut.

1. Bagi Manajemen Hotel Imperial agar memperhatikan kualitas pelayanan karena berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing. Sehingga bagi pihak hotel untuk memperbaiki dan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, terutama dalam penyediaan sarana tempat parkir yang memadai bagi konsumen yang dapat bekerjasama dengan tempat usaha disekitar hotel untuk digunakan lahan parkirnya oleh pihak hotel.

2. Hasil koefisien determinasi yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 22,9%, sehingga masih ada 77,1% faktor lain yang dapat mempengaruhi variabel keunggulan bersaing, sehingga bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan model penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang didukung dengan teori dan isu-isu terbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Aries Wiwit, H. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Admisi dan Promosi Universitas Bakrie. *Jurnal OE, Vol VII No.*
- Dalimanthe, M. B. (2018). Keunggulan Bersaing Ukm Yang Dipengaruhi Oleh Orientasi Pasar Dan Inovasi Produk. *Jurnal Konsep Bisnis Dan Manajemen.*
- Dinda, E. (2016). Analisis Pengaruh Perencanaan Strategi Terhadap Kinerja Perusahaan dalam Upaya Menciptakan Keunggulan Bersaing (Studi Empirik Pada Industri Kecil Menengah Tenun Ikat di Troso Jepara). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen.*
- Evan, S. (2018). Strategi Pengembangan Bisnis Air Mineral PT XYZ. *Jurnal MANAJEMEN BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN, Vol 02 No.*
- Fahmi, I. (2015). *Manajemen Strategis Teori dan Aplikasi* (M. . Dr.H.Muhklis Yunus,S.E. (ed.); Ketiga). ALFABETA, CV.
- Ferdinan, A. T. (2006). *Metode Penelitian Manajemen*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi.*
- Handayani dkk. (2015). The Official MIM Academy Cousebook Service Oeration. *ESENSI.*

- Hansen, D. dan M. M. M. (2000). *Cost Management : Accounting and Control*.
Terjemahan : Manajemen Biaya Akuntansi dan Pengendalian. (T. L. and S. Ambriani (ed.)). Salemba Empat.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran* (Jilid I). PT. INDEKS.
- Kotler, P. (2012). *Manajemen Pemasaran*. Indeks.
- Lubis, Alfi Syahri, N. R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam. *Journal of Applied Business Administration*.
- Makalew, Grace Anastia, Lisbeth. L, H. N. (2016). Analisis Pengaruh Reputasi Merek, Kualitas Layanan dan Loyalitas Nasabah Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Pada Nasabah Taplus Anak PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Utama Manado). *Jurnal EMBA, VOL.4, No.*
- Manurung Trioriana Mona, Ph Sugiarto Johanes, dan D. M. B. (2016).
Membangun Keunggulan Bersaing Untuk Meningkatkan Kinerja Bisnis pada Industry Kecil Menengah tenun Ikat di Troso.
- Nawawi, H. (2015). *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Bisnis Pemerintahan Dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*. Gadjah Mada University Press.
- Panjaitan, Januar Efendi, A. L. Y. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen*.

- Porter, M. E. (2010). *Strategi Bersaing*. Erlangga.
- Ramadhan, Isfan Fajar. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Diferensiasi Produk, dan Citra Perusahaan Terhadap Keunggulan Bersaing Pada Supermarket Ana Swalayan Kemantran Kabupaten Tegal. *Skripsi*. Universitas Pancasakti Tegal.
- Ramadhani, D. S. & Lita, R. P. (2013). Pengaruh Strategi Diferensiasi Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Konsumen Damarindo Digital Printing di Padang). *Jurnal Ekonomi*, 7.
- Riyanto, S. (2018). Analisis Pengaruh Lingkungan Internal dan Eksternal Terhadap Keunggulan Bersaing dan Kinerja Usaha Kecil Menengah (UKM) di Madiun. *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas PGRI Madiun*.
- Sudarti, Ken, D. I. F. A. P. (2013). Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Reputasi Merek, Kepuasan Nasabah dan Kualitas Pelayanan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing. *Media Ekonomi Dan Manajemen*, 27.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. ALFABETA, CV.
- Tjiptono F. (2012). *Strategi Pemasaran* (Andi Offset (ed.); Edisi Kedu).
- Willar, Omega Wulan, Frederik, D. S. (2018). Analisis Strategi Diferensiasi Produk, Kualitas Layanan, dan Citra Merk Terhadap Keunggulan Bersaing Pada PT. Bank Central Asia, Tbk. Kantor Cabang Utama Manado. *Jurnal EMBA*, 5.
- Yohanes Handrianus Laka, Cahyo Sasmito. (2019). Manajemen Strategi Kebijakan Publik Sektor Pariwisata di Desa Pujon Kidul Kecamatan Pujon

Kabupaten Malang Jawa Timur pada Era Industri 4.0. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Akuntansi, Vol 7, No.*

Zaman Badrus Ikhwan. (2017). *Pengaruh Orientasi Pasar dan Inovasi Produk Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi Kasus Pada Produk UMKM SPD Spedometer Yogyakarta).*