

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil uji F dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Berdasarkan nilai Beta dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan mempunyai nilai beta lebih besar dari pada nilai beta variabel harga. Hal ini menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan merupakan variabel yang berpengaruh dominan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Tanjung Kodok Beach Resort Lamongan.

#### **B. Saran**

Saran yang bisa diberikan antara lain untuk meningkatkan kepuasan pelanggan adalah:

1. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan penelitian di luar variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini, misalnya Fasilitas, bauran pemasaran yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, mengingat terdapat pengaruh sebesar 48,8% dari variabel lain

yang tidak diikut sertakan dalam penelitian ini.

2. Pihak Hotel harus menetapkan harga sesuai dengan kualitas pelayanan, hal ini dikarenakan pada penelitian ini harga mempunyai pengaruh yang paling kecil terhadap kepuasan pelanggan.
3. Pihak pemasaran harus mempertimbangkan strategi harga yang tepat dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, karena kedua faktor ini berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Peningkatan kualitas pelayanan bisa dilakukan dengan memberikan pelatihan kepada setiap karyawan tentang bagaimana melayani pelanggan dengan baik dan jangan sampai pelanggan kecewa.