BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar hubungan Citra Perusahaan dengan Kualitas Pelayanan. Dalam penelitian ini pun ada dua variabel dimana Variabel X ialah Citra dan Variabel Y adalah Kualitas Pelayanan. Pada variabel X (Citra) ditemukan sub variabel *uniqueness* pada X3 hasil yang berpengaruh dimana adanya *memories* atau kesan yang di dapat yaitu pada sebuah arsitektur yang ada di Hotel Kartika Chandra, alasan tersebut menjadi salah satu faktor untuk kembali berkunjung pada hotel Kartika Chandra, tanpa melupakan sub variabel yang lain dalam Variabel X (Citra) tersebut.

Variabel Y (Kualitas) menunjukan hasil yang signifikan terutama pada Y6 dimana ketepatan atas penanganan komplain dengan hal tersebut dapat membantu para tamu menyelasaikan permasalahan yang dihadapi pada ranah kualitas serta dapat meningkatkan kepercayaan dan menjadikan alasan untuk tetap menjadikan Hotel Kartika Chandra pilihan dari tujuan destinasi wisata, tentunya tanpa mengurangi hasil dari sub variabel yang ada pada Variabel Y (Kualitas) itu sendiri.

Berdasarkan atas apa yang telah didapatkan peneliti pada hubungan antara citra dengan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh peneliti dengan bantuan perhitungan korelasi *Person Moment* didapatkan nilai r_{xy} (koefisien korelasi) sebesar 0.741 maka terdapat hubungan dengan nilai yang menunjukkan hubungan antara Variabel X (Citra) dengan Variabel Y (Kualitas) termasuk dalam kategori kuat, karena berada pada posisi 0.6 – 0.799.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan dan dapat bermanfaat bagi perusahaan ataupun pihak terkait, adapun saran yang diberikan, antara lain :

1. Diharapkan Perusahaan dapat lebih mempertahankan Citra yang telah terjaga dan Kualitas Pelayanan yang hadir untuk mampu menjadi acuan dan parameter agar para konsumen dan masyarakat lebih menikmati dan semakin percaya atas pelayanan yang diberikan dengan menjadikan pilihan sebagai rekomendasi hotel nomor 1 di Jakarta maupun Nasional bahkan Internasional.
2. Peneliti mohon maaf atas kekurangan dari penelitian ini semoga penelitian ini dapat menjadi acuan bagi peneliti selanjutnya untuk mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan variabel – variabel lain sesuai dengan kebutuhan penelitian akan datang.