

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Cempaka. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan uji secara parsial (uji t) dihasilkan bahwa nilai t hitung untuk variabel kualitas pelayanan sebesar 5,911 yaitu  $>$  dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,98729. Dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $<$  0,05) sehingga dapat disimpulkan dari variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. Berdasarkan uji secara parsial (uji t) dihasilkan bahwa nilai t hitung untuk variabel harga sebesar 5,334 yaitu  $>$  dari nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,98729. Dan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $<$  0,05) sehingga dapat disimpulkan dari variabel harga berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. Berdasarkan uji secara secara simultan ( uji f ), kualitas pelayanan dan harga secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $<$  0,05) nilai f hitung yang diperoleh yaitu 46,919  $>$  dari f tabel yaitu 3,10 (46,919  $>$  3,10 ). Maka dengan demikian  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
4. Berdasarkan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ) diperoleh nilai sebesar 0,505, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan harga dipengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 50,5% dan sisanya sebesar 49,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

#### **1.2 Implikasi Manajerial**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah diuji menggunakan analisis regresi linear berganda, maka dapat dipastikan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Cempaka. Dan berdasarkan hasil penelitian, hasil pembahasan, serta

kesimpulan, maka implikasi manajerial yang dapat dikemukakan adalah sebagai berikut :

1. Dari hasil kualitas pelayanan, perusahaan dan manajemen hendaknya membuat fasilitas yang memadai dan pelayanan yang lebih baik. Sehingga Pelanggan akan terus mengunjungi Hotel Grand Cempaka sebagai pilihannya, dan pelanggan akan merasa puas terhadap pelayanan di Hotel Grand Cempaka. Dengan demikian, popularitas Hotel Grand Cempaka akan terus meningkat, dan akan lebih unggul dari Hotel lainnya.
2. Dari hasil harga, perusahaan dan manajemen hendaknya memberikan harga sesuai dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Hotel Grand Cempaka sehingga pelanggan merasa puas dengan harga dan kualitas yang diberikan oleh hotel.
3. Hotel Grand Cempaka diharapkan mampu menjaga pelanggannya agar tetap puas terhadap pelayanan maupun harga sehingga hotel mendapatkan pelanggan yang lebih banyak dari tahun sebelumnya.
4. Penelitian yang diteliti oleh penulis hanya terbatas kepada pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan, bagi peneliti lain yang ingin mengadakan penelitian yang sama sebaiknya dapat menambahkan variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini atau variabel lain yang berhubungan seperti *product, promotion, price, place, people, process, physical evidence* atau yang dikenal dengan bauran pemasaran jasa sebagai 7P.