

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan puasterhadap kualitas pelayanan Hotel Emersia Bandar Lampung, khususnya terkait dengan penampilan karyawan sangat rapih, karyawan sangat cepat dan tanggap menangani komplain dari pelanggan, pengetahuan dan keterampilan karyawan sangat baik, keamanan sangat terjaga dan terdapat layanan 24 Jam Non Stop.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian maka saran yang dapat penulis sampaikan adalah:

1. Hotel Emersia Bandar Lampung

Disarankan kepada Hotel Emersia Bandar Lampung untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar seluruh pelanggan dapat merasakan kepuasan yang tinggi, khususnya terkait dengan kebersihan kamar.

2. Penelitian Selanjutnya

Disarankan untuk penelitian selanjutnya menganalisis tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan faktor yang berbeda selain kualitas pelayanan.