

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan perhitungan menggunakan *Customer Satisfaction Index* (CSI) nilai kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Hotel Nusantara Syariah Lampung sebesar 68,7% yang berada pada rentang skala 0,66% - 0,80% dinyatakan konsumen Hotel Nusantara Syariah berada pada rentang skala Puas terhadap atribut-atribut yang diberikan.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Nusantara Syariah Lampung agar dapat terus mempertahankan kepuasan konsumen terhadap pelayanannya. Saran-saran tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Agar pihak Hotel Nusantara Syariah Lampung dapat mempertahankan serta meningkatkan pelayanan yang dinilai sudah baik menjadi lebih baik lagi sehingga mengurangi keluhan yang dirasakan tamu serta para tamu yang menginap di hotel selalu merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan dan kembali lagi untuk menginap.
2. Untuk peneliti selanjutnya menambahkan teknik analisis data terkait dengan kepuasan konsumen.