

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (Y) pada Hotel Pop di Bandar Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka penulis memberi saran sebagai berikut:

1. Hotel Pop di Bandar Lampung harus melakukan perbaikan lingkungan fisik seperti area parkir yang ada di Hotel Pop sebaiknya di perluas, karena melihat dari respon responden yang kurang puas akan lahan parkir yang ada di Hotel Pop.
2. Untuk kualitas layanan seperti kebersihan lingkungan layanan harus ditingkatkan. Banyak keluhan-keluhan konsumen terhadap pelayanan pada Hotel Pop Bandar Lampung. Harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai oleh hotel kepada apa yang diinginkan tamu agar tingkat kepuasan pelanggan tidak menurun serta para karyawan bersikap ramah dan berpenampilan rapih.
3. untuk adanya penambahan fasilitas yang lengkap, supaya konsumen merasa puas.