

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, maka kesimpulan dalam penelitian ini yaitu untuk membuktikan kepuasan konsumen pada Hotel Anugerah Expres Lampung di Bandar Lampung. Penelitian ini menggunakan 100 kuesioner yang menggunakan metode statistik deskriptif, dan analisis ipa dan csi, alat analisis yang digunakan adalah SPSS versi 20 dengan tingkat kepercayaan $>0,05$. Dan menggunakan Mircrosoft Excel dan menunjukkan bahwa:

1. Terdapat hasil Ipa menunjukkan atribut yang harus diprioritaskan yaitu mengenai kemampuan karyawan.
2. Terdapat Hasil IPA menunjukkan atribut yang harus di pertahankan yaitu mengenai kemampuan karyawan dalam melayani konsumen.
3. Terdapat hasil CSI menunjukkan kualitas pelayan Hotel Anugerah sebesar 0,72 – 71,2% dan hasil range yang ditunjukkan adalah Puas untuk Hotel Anugerah Expres Lampung.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dari kesimpulan diatas, maka saran yang dapat diberikan penelitian pada Hotel Anugerah Express Lampung sebagai penyedia jasa penginapan, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya, karena secara keseluruhan konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena dapat memenuhi harapan mereka, sehingga dengan memperhatikan atribut-atribut yang dianggap penting oleh konsumen kinerja kinerja karyawan juga perlu dapat ditingkatkan. Serta lebih mengutamakan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan bahwa atribut yang perlu diperhatikan dan menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan adalah kuadran A.