

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada responden 88 orang tamu/pengunjung Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin secara parsial dapat disimpulkan bahwa Mengenai hasil pengujian hipotesis Variabel *Self Esteem* (X1) tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu dengan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel ( $-0,491 < 1,662$ ) atau  $\text{sig } t$  ( $0,625 > 0,05$ ), *Exeed Expectation* (X2) tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu dengan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel ( $1,388 < 1,662$ ) atau  $\text{sig } t$  ( $0,169 > 0,05$ ), *Recovery* (X3) tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu dengan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel ( $1,379 < 1,662$ ) atau  $\text{sig } t$  ( $0,172 > 0,05$ ), variabel *Vision* (X4) tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu dengan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel ( $0,414 < 1,662$ ) atau  $\text{sig } t$  ( $0,680 > 0,05$ ), variabel *Improve* (X5) tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu dengan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel ( $0,063 < 1,662$ ) atau  $\text{sig } t$  ( $0,950 > 0,05$ ), variabel *Care* (X6) terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu dengan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel ( $4,334 > 1,662$ ) atau  $\text{sig } t$  ( $0,000 < 0,05$ ), dan variabel *Empower* (X7)

tidak terdapat pengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan tamu dengan nilai  $t$  hitung  $< t$  tabel ( $0,941 < 1,662$ ) atau  $\text{sig } t$  ( $0,350 > 0,05$ ).

2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan kepada responden 88 orang tamu/ pengunjung Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin secara simultan dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (*self esteem, exceed expectation, recovery, vision, improve, care, empower*) dengan  $F$  hitung  $> F$  tabel ( $21,950 > 2,12$ ) dan nilai signifikansi  $F$  ( $0,000 < 0,05$ ) artinya terdapat pengaruh signifikan secara simultan variabel independen yang terdiri dari *self esteem* (X1), *exceed expectation* (X2), *recovery* (X3), *vision* (X4), *improve* (X5), *care* (X6), *empower* (X7) terhadap kepuasan tamu pada Guest House Sentosa Syariah Banjarmasin.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, maka penulis memberikan saran:

1. Untuk Guest House : Untuk kualitas pelayanan, karena berdasarkan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan tamu pada Guest House sentosa Syariah Banjarmasin agar kiranya kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi dari hari ke hari, agar tamu yang menginap akan merasa puas dari hari ke hari.
2. Untuk Peneliti Selanjutnya : agar kiranya dapat membantu sebagai bahan acuan dan sebagai bahan bacaan dalam rangka pengembangan

penelitian selanjutnya dimasa yang akan datang mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen