

BAB V

PENUTUP

A. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan. Pada penelitian ini diperoleh hasil nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_a yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan diterima.
2. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan bisa dilihat pada hasil pengujian uji t yang memperoleh nilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 18,282 > t_{tabel} 1,98552$, yang artinya bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y). Maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

B. SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Untuk Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat membantu Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang baik dan dipertahankan agar semakin meningkatkan kepercayaan dan minat tamu/pelanggan terhadap Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.
 - b. Penelitian ini diharapkan bagi Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan untuk menyediakan pembayaran secara non tunai agar memudahkan para tamu/pelanggan saat bertransaksi di Hotel Grand Sandaga Syariah Kandangan.
 - c. Penelitian ini diharapkan bagi Hotel Grand Sandaga Syariah kandangan untuk menyediakan alat transportasi hotel yang bisa digunakan oleh tamu/pelanggan hotel saat menginap seperti sepeda motor dan mobil.
2. Untuk peneliti yang akan datang
 - a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi mengenai kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada hotel syariah bagi penelitian selanjutnya.

- b. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam mengembangkan dan melanjutkan penelitian bagi peneliti selanjutnya dengan mengambil obyek yang berbeda ataupun dengan menambahkan variabel independen lainnya yang tidak diteliti oleh penelitian ini yang mungkin berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.