

## **BAB 5**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini mengkaji tentang pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin. Berdasarkan Analisa yang dilakukan dari data yang diperoleh penulis melalui penyebaran kuesioner dan pengolahan data kuesioner mengenai variabel kualitas pelayanan, harga dan kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin, maka penelitian ini dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.
3. Terdapat pengaruh signifikan secara simultan pada variabel *independent* kualitas pelayanan dan harga terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan pada Hotel Edotel Syariah Banjarmasin.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, maka peneliti menyadari bahwa masih banyak terdapat keterbatasan, kekurangan dan kekeliruan pada penelitian ini. Tapi dengan penelitian ini, diharapkan bisa memberikan hal yang bermanfaat kepada:

1. Secara Teoritis, bagi peneliti selanjutnya di harapkan
  - a. Bagi peneliti lain diharapkan dapat menggunakan atau meneliti variable yang lain selain variabel yang digunakan pada penelitian ini supaya memperoleh hasil yang bervariasi dan bagus lagi sekaligus menambah jumlah sampel atau populasi yang lebih banyak lagi.
  - b. Direkomendasikan bagi peneliti yang akan datang mungkin dapat diarahkan pada pengkajian yang lebih mendalam pada hotel lainnya dengan kuesioner yang digunakan lebih disesuaikan dengan objek penelitian.
  - c. Dan dapat menyesuaikan periode waktu penelitian pada objek penelitian apakah dibawah 10 tahun atau diatas 10 tahun.
2. Secara Praktis
  - a. Bagi Perusahaan

Disarankan bagi perusahaan untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan dan penetapan harga yang lebih sesuai dengan produk yang ditawarkan agar tercipta kepuasan konsumen yang maksimal. Dengan terciptanya kepuasan konsumen maka konsumen dapat mempertahankan loyalitas kepada perusahaan dan akan merekomendasikan kepada teman dan keluarganya.
  - b. Bagi penulis

Semoga penelitian ini menambah pengalaman dan wawasan pengetahuan terkait kualitas pelayanan, dan harga serta faktor-faktor yang mempengaruhinya, diharapkan hasil penelitian ini digunakan sebagai

rujukan dalam melakukan penelitian selanjutnya lebih sempurna. Karena dalam penelitian ini peneliti masih merasa terdapat banyak kekurangan yang masih harus diperbaiki.

c. Bagi pihak lain

Bagi peneliti selanjutnya yang ingin melakukan penelitian yang sejenis diharapkan lebih memperhatikan beberapa faktor yang digunakan dalam penelitian ini yang dianggap berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.