

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari hasil penelitian yang berjudul Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Sky Flores Ruteng. adalah sebagai berikut:

1. Promosi secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Hotel Sky Flores Ruteng. Hasil statistik uji regresi variabel promosi (X1), nilai t hitung sebesar 3,671 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,671 dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ maka dapat di simpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel promosi secara parsial signifikan terhadap kepuasan konsumen.
2. Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasam konsumen pada Hotel Sky Flores Ruteng. Hasil statistik uji regresi variabel kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan konsumen (Y), nilai t hitung sebesar 2,982 artinya $t_{hitung} > t_{tabel}$ 1,671 dan nilai signifikan $0,005 < 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima dan terbukti. Terdapat pengaruh variabel kualitas pelayanan secara parsial signifikan terhadap kepuasan konsumen.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan saran sebagai berikut:

1. Manajemen Hotel Sky Flores Ruteng Kabupaten Manggarai, agar selalu mendorong serta meningkatkan promosi, yaitu dengan salah satu usaha untuk menginformasikan dan mempengaruhi seseorang untuk tertarik sehingga melakukan transaksi atas barang atau jasa yang dipasarkannya. Agar mencapai tujuan promosi tersebut, setiap karyawan dan setiap kesempatan diharapkan mampu mempromosikan produk yang dijual oleh hotel ataupun usaha perjalanan wisata.
2. Manajemen Hotel Sky Flores Ruteng Kabupaten Manggarai, agar selalu meningkatkan kualitas pelayanan secara berkesinambungan sehingga pada akhirnya membuat konsumen merasa puas dan kembali menggunakan jasa layanan.
3. Penulis selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian baru berdasarkan hasil penelitian ini sehingga dapat diketahui variabel lain seperti lokasi, jaringan pemasaran, pesaing selain variabel promosi, kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan konsumen pada Hotel Sky Flores Ruteng Kabupaten Manggarai. Dan juga penulis selanjutnya, agar diperbanyak referensi didalam penelitian seperti: Buku, Jurnal, Penelitian Terdahulu dan lain-lainnya sehingga dapat memperluas jangkauan penelitian dan menarik untuk dibahas dikemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Arini, I., Fatimah Feti, & S, W. E. (2018). Pengaruh Harga, Desain, Serta Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen. *JSMBI (Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia)*, 8.
- Boavida, Artur Avila de Jesus. (2017). “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Banco Nacional Comercio Timor Leste (BNCTL)”. *E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana*, 6(11): 3857-3886.
- Cardia, D. I. N. R., Santika, I. W., & Respati, N. N. R. (2019). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Ejurnal Manajemen*, 8.
- Febri Edward .2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Tamu Hotel Pada Hotel Merlin Kota Batam. *Khazanah Ilmu Berazam. Volume 3, Nomor 2, ejournal.ymbz.or.id* .
- Grace Ingelyn .2020. Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen The Evitel Hotel Batam. *Jurnal Ilmiah Maksitek. Vol 5. No 2.*
- Gujarati, Damodar, 2016. *Ekonometrika Dasar*. Penerbit Erlangga, Jakarta
- Kotler, Philip, 2016, *Manajemen Pemasaran, edisi Bahasa Indoensia* Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Phliph dan Keller, Kevin Lane 2016, *Manajemen Pemasaran Edisi 12 jilid 1 dan 2* Jakarta: PT Indeks
- Lupoyadi. 2016. *Manajemen Jasa Berbasis Kompetensi*. Salemba Empat :Jakarta.
- Melati .2019. Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Nugraha Unaaha Kabupaten Konawe. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora. olume 2 Nomor 1.*
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No. PM.53/HM.001/MPEK/2013.
- Rendy Gulla,. Sem George Oroh,. Ferdy Roring .2016. Analisis Harga, Promosi dan Kualitas Pe;ayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Grace Inn Manado. *Jurnal EMBA Vol.3 No.1, Hal.1313-132*
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian Bisnis*, Alfabetha, Bandung.
- Swastha, Basu DH., Irawan. 2016. *Manajemen pemasaran Modern. Edisi 2* Yogyakarta : Liberty Offset.

Tjiptono, Fandy, 2016, *Pemasaran Jasa-Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Andi Offset: Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2016, *Service, Quality and Satisfaction*, Yogyakarta: ANDI.

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. Republik Indoensia.