

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada Hotel Jati Wisata Pangkalpinang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

hasil analisis deskriptif variabel *servicescape* dikategorikan tinggi, fasilitas dikategorikan tinggi, lokasi dikategorikan tinggi dan kepuasan pelanggan dikategorikan tinggi.

- a. Berdasarkan hasil analisis deskriptif didapat gambaran *servicescape* dikategorikan tinggi dengan skor rata-rata yaitu sebesar 4,18 Hotel Jati Wisata Pangkalpinang memiliki *servicescape* atau lingkungan fisik yang baik hal tersebut menyebabkan pandangan atau penilaian yang baik pula dimata para pelanggannya semakin baik lingkungan fisik dari hotel tersebut maka akan semakin baik pula pandangan dan tanggapan dari pelanggannya yang terbentuk juga semakin kuat, fasilitas dikategorikan tinggi dengan skor rata-rata yaitu sebesar 3,79 para pelanggan Hotel Jati Wisata merasa puas dengan fasilitas yang telah ditawarkan dan telah disediakan oleh pihak hotel tersebut yang dapat memenuhi kebutuhannya dan tidak terdapat masalah selama menggunakan perusahaan jasa tersebut. Dengan demikian jika suatu perusahaan jasa mampu memenuhi harapan para pelanggan maka para

pelanggan juga akan merasa puas dan dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan tersebut dan akan terus menggunakan jasa tersebut, lokasi dikategorikan tinggi dengan skor rata-rata yaitu sebesar 4,00. Lokasi yang strategis akan dapat menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa tersebut, lokasi sangat menentukan berbagai pertimbangan dari pelanggan, mereka akan membandingkan lokasi hotel yang dekat dengan pusat kota ataupun dengan pusat-pusat perbelanjaan dan juga pusat hiburan. Maka hal ini terbukti bahwa lokasi Hotel Jati Wisata Pangkalpinang memiliki pengaruh yang cukup kuat untuk dapat mempengaruhi pelanggan dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, karena lokasi Hotel Jati Wisata yang memiliki lokasi yang strategis berada di pinggir jalan raya berdekatan dengan alun-alun taman kota Pangkalpinang. Dan kepuasan pelanggan dikategorikan tinggi. dengan skor rata-rata yaitu sebesar 4,10 dengan dimensi SEVQUAL yaitu *tangible* (berwujud), *reability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati). Kelima dimensi tersebut mampu mempengaruhi kepuasan pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.

- b. *Servicescape* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan yang diuji secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang menghasilkan uji t sebesar $6,344 > t_{\text{tabel}} 1,9698$ dan nilai $p = 0,000 < 0,05$.
- c. Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan yang diuji secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang uji t sebesar $3,502 > t_{\text{tabel}} 1,9698$ dan nilai $p = 0,001 < 0,05$.

- d. Lokasi mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan yang diuji secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang uji t sebesar $4,275 > t_{\text{tabel}} 1,9698$ dan nilai $p = 0,000 < 0,05$.
- e. Pengujian secara bersama-sama antara *servicescape*, fasilitas dan lokasi berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang dilakukan dengan uji F menghasilkan $F_{\text{hitung}} 56,302 > F_{\text{tabel}} 2,64$ dan Hasil $p = 0,000 < 0,05$.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian, maka ada beberapa saran yang penulis berikan agar dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam menentukan kebijakan, yaitu antara lain:

1. Saran untuk Penelitian Lanjutan

Penelitian ini diharapkan dapat dilakukan kembali dengan variabel penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda. Besarnya faktor *servicescape*, fasilitas, lokasi terhadap kepuasan pelanggan adalah 40,5% dan 59,5% merupakan faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan selain faktor yang diteliti dalam penelitian ini. Bagi Peneliti selanjutnya dapat menganalisis faktor-faktor lain yang memberikan kontribusi terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan jasa yang sejenis lainnya. Dan penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *servicescape*, fasilitas, lokasi dan kepuasan pelanggan.

2. Saran yang ditujukan untuk Hotel Jati Wisata Pangkalpinang

- a. Hotel Jati Wisata Pangkalpinang harus memperhatikan peranan *servicescape*, fasilitas, lokasi disebabkan karena variabel-variabel tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Hotel jati Wisata Pangkalpinang. Pada penelitian ini *servicescape* merupakan faktor yang paling besar berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel jati wisata Pangkalpinang ini dikarenakan dengan lingkungan fisik Hotel Jati Wisata yang mendukung kepuasan pelanggan hotel dengan suasana lingkungan fisik yang sesuai maka pelanggan hotel merasa bahwa hotel tersebut sudah sesuai dengan kebutuhan yang mereka inginkan hal tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan hotel sehingga memungkinkan para pelanggan tersebut bisa mempengaruhi atau mengajak teman lainnya untuk menggunakan perusahaan jasa Hotel jati wisata Pangkalpinang yang digunakannya dan dalam penelitian ini juga didapat fasilitas merupakan faktor terendah yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sehingga dapat dikatakan ada beberapa pelanggan yang kurang puas dengan fasilitas yang ada yang telah disediakan oleh Hotel jati Wisata Pangkalpinang dan untuk mengurangi jumlah pelanggan yang kurang puas dengan fasilitas yang ada yaitu dengan menambahkan beberapa fasilitas yang diperlukan oleh para pelanggan hotel selama berada di Hotel Jati Wisata Pangkalpinang sehingga akan semakin memuaskan penggunaannya. Disamping itu, pihak Hotel Jati Wisata Pangkalpinang juga harus berinovasi dalam berbagai fasilitas yang disediakan dan ditawarkannya agar penggunaannya secara

keseluruhan puas dengan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang dan juga diharapkan pihak Hotel jati Wisata Pangkalpinang menyediakan *Website* yang secara aktif dan cepat respon sehingga ketika terjadi masalah selama pelanggan hotel berada di hotel dan juga menyediakan *internet-area* bagi kenyamanan pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang dapat langsung bertanya dan mendapatkan jawaban yang cepat serta kemudahan untuk pemesanan kamar hotel.

- b. Hotel Jati Wisata Pangkalpinang diharapkan dapat terus mengembangkan *servicescape* nya atau lingkungan fisik dari hotel tersebut sehingga memiliki keunggulan dibandingkan dengan perusahaan sejenis yang lainnya, kekuatan serta keunikan tersendiri yang akan menjadi ciri khas dari hotel dalam setiap aspeknya sehingga dapat menciptakan sesuatu hal yang dapat dengan mudah di ingat oleh para pelanggan hotel yang lebih kuat mengingat persaingan perusahaan jasa yang sejenis semakin ketat.
- c. Hotel Jati Wisata Pangkalpinang harus lebih meningkatkan lagi dalam penyediaan berbagai fasilitas yang mendukung keinginan serta kebutuhan para pelanggan hotel demi kenyamanan para pelanggan nya serta dapat meningkatkan kepuasan pelanggan Hotel Jati Wisata Pangkalpinang, meskipun fasilitas yang ada disediakan oleh pihak Hotel Jati Wisata Pangkalpinang dalam penelitian ini termasuk dalam kategori tinggi namun nilai rata-ratanya tidak terlalu besar dari pada variabel yang lainnya ini artinya masih ada pengguna yang belum sepenuhnya merasa puasn dengan fasilitas Hotel Jati Wisata Pangkalpinang. Sehingga, diharapkan untuk

meningkatkan fasilitas-fasilitas hotel untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

- d. Hotel Jati Wisata Pangkalpinang diharapkan mampu mempertahankan citra perusahaan yang sudah cukup baik bagi para pelanggannya. Terus berinovasi agar para pelanggan tidak merasa bosan dan memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan hotel serta terus meningkatkan fasilitas serta kebutuhan pelanggan selama berada di Hotel Jati Wisata pangkalpinang, karena hal tersebut dapat mempertahankan para pelanggan agar menggunakan perusahaan jasa tersebut dan agar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap Hotel Jati Wisata Pangkalpinang.