

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan data yang didapatkan setelah diolah kembali, maka hasil penelitian tentang pengaruh *servicescape*, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan jawaban responden pada setiap pertanyaan indikator, *servicescape*, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.
- b. *Servicescape* mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel *servicescape* mempunyai peran yang penting dalam memberikan kepuasan bagi konsumen Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.
- c. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel kualitas pelayanan mempunyai peran yang penting dalam memberikan kepuasan bagi konsumen Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.
- d. Fasilitas mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Variabel fasilitas mempunyai peran yang penting dalam

memberikan kepuasan bagi konsumen Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.

- e. Pengujian secara bersama-sama antara variabel *servicescape*, kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen pada Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang.

## **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 dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian yang berbeda serta dengan item pertanyaan pada kuesioner yang berbeda dengan pertanyaan kuesioner penelitian lainnya. Bagi peneliti selanjutnya dapat dimanfaatkan sebagai bahan rujukan dalam melakukan penelitian yang berkaitan dengan *servicescape*, kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan konsumen.

## 2. Saran yang ditujukan untuk Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang

4. Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang harus memperhatikan peranan dari *servicescape*, kualitas pelayanan dan fasilitas, karena variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.
5. Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang harus dapat melakukan perbaikan lingkungan fisik (*Servicescape*) seperti merancang interior menjadi lebih menarik, kenyamanan ruang tunggu, kebersihan lingkungan layanan, kualitas peralatan dan perabotan yang menunjang kecepatan dan kemudahan dalam memberikan layanan terhadap konsumen, serta para karyawan yang bersikap ramah dan berpenampilan rapi. Perbaikan layanan tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi konsumen agar meningkatkan loyalitas konsumen supaya semakin tinggi.
6. Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang harus lebih memperhatikan kualitas pelayanan, meskipun produk yang ditawarkan oleh hotel telah sesuai dengan selera konsumen, akan tetapi di dalam memberikan pelayanan kurang baik akan menyebabkan konsumen kurang terpuaskan, sehingga hilangnya kepercayaan konsumen terhadap pihak hotel, minat konsumen akan menurun untuk menginap dan dapat membuat konsumen beralih kepada pesaing lainnya.
7. Grand Puncak Lestari Hotel Pangkalpinang harus memperhatikan perlengkapan-perengkapan fisik untuk memberikan kemudahan kepada para tamu dalam melaksanakan aktivitas-aktivitasnya, agar kebutuhan-

kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama tinggal dihotel kepuasan konsumen dapat terpenuhi.

