

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji t, secara parsial variabel *cleanliness*, *safety* tidak berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu, sedangkan variabel *health* dan *environment sustainability* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu.
2. Berdasarkan hasil uji F, secara simultan variabel *cleanliness*, *health*, *safety* dan *environment sustainability* berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, dapat dikemukakan beberapa yang diharapkan dan bermanfaat bagi pengelola Hotel Santika Premiere Palembang maupun bagi pihak-pihak lainnya. Adapun saran yang diberikan sebagai berikut:

1. Pengelola Hotel Santika Premiere Palembang diharapkan dapat terus mempertahankan serta meningkatkan pelayanan *service*, kualitas *product*, fasilitas pendukung lainnya dan tetap bekerja dengan baik sehingga menghasilkan tamu yang akan kembali untuk menginap atau berkunjung di hotel tersebut karena merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan dan diharapkan Hotel Santika Premiere Palembang memperhatikan tingkat kepuasan tamu karena penilaian positif yang diberikan tamu hotel terhadap kepuasan tamu yang dapat mengakibatkan tamu menjadi loyal serta dapat merekomendasikan kepada pihak lainnya, mendapat kunjungan ulang dan tumbuh kepercayaan pada tamu.

2. Pengelola Hotel Santika Premiere Palembang diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan atas pelayanan yang memperhatikan semua aspek yang terjadi pada saat ini seperti halnya yang terjadi sekarang adalah pandemi COVID-19. Bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini dengan menggunakan variabel lain diluar variabel yang ada dalam penelitian ini dan teknik analisis data lain sehingga memperoleh hasil untuk kepuasan tamu.