

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya berbagai keluhan dari pelanggan terhadap kualitas pelayanan Hotel Aryaduta Palembang seperti kelalaian karyawan, infrastruktur *kitchen* yang tidak memadai, makanan yang dirasa tidak enak, sampai dengan lambatnya kinerja karyawan. Hal tersebut harus dapat ditangani oleh Hotel Aryaduta Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Berdasarkan hasil uji t, variabel *Reliability* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk Hotel Aryaduta Palembang. Yang kedua berdasarkan uji t, variabel *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk Hotel Aryaduta Palembang. Yang ketiga berdasarkan uji t, variabel *Assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk Hotel Aryaduta Palembang. Terakhir, variabel *Emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan untuk Hotel Aryaduta Palembang.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapat oleh penulis serta mengingat keterbatasan penelitian, maka saran yang dapat diberikan untuk pihak-pihak terkait adalah sebagai berikut:

1. Hotel Aryaduta dapat menangani keluhan tersebut dengan memberikan pelatihan setiap bulan sesuai SOP (Standard Of Procedure) kepada karyawan dan pengevaluasian antar karyawan agar tidak terjadi adanya kesalahan dalam pelayanan yang diberikan.

2. Melihat bahwa variabel *realibility* dan *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, diharapkan untuk Hotel Aryaduta Palembang untuk menindaklanjuti ketanggapan, perilaku, pengetahuan, dan keterampilan karyawan *food and beverage* Hotel Aryaduta Palembang agar mendapatkan tanggapan yang baik kedepannya. Diharapkan juga nantinya penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk penelitian berikutnya agar dapat dikembangkan dengan mempertimbangkan variabel-variabel lain di luar variabel yang sudah ada dalam penelitian ini.