

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan bahwa:

1. Nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 93,8 atau 93,8 persen, dari nilai tersebut dapat diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan seperti variabel berwujud, kehandalan, ketanggapan, jaminan, dan empati memberikan pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan konsumen yang menggunakan jasa dan fasilitas pada Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang, dan sisanya 6,2 persen dipengaruhi oleh variabel lainnya.
2. Kualitas pelayanan yang paling dominan terhadap kepuasan konsumen adalah indikator berwujud, dimana nilai dari koefisien regresi sebesar 0,739.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang telah ada, maka ada beberapa saran yang dapat diajukan oleh penulis, yaitu sebagai berikut:

1. Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang sebaiknya memperhatikan atau pun meneliti lebih lanjut mengenai variabel lain diluar variabel kualitas pelayanan, seperti harga serta variabel lain diluar penelitian laporan akhir ini. Hal itu dilakukan karena perusahaan tidak akan mencapai tingkat kepuasan konsumen yang maksimum, apabila variabel-variabel lain tersebut diabaikan.
2. Pihak pengelola Hotel Graha Sriwijaya Sport Center & Entertainment Palembang harus mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada variabel berwujud karena setiap peningkatan/penurunan pada pada indikator berwujud akan sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.

