

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisa data dan pembahasan pada bab terdahulu, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun, ditunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,292 > 1,99167$).
2. Variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun, ditunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,200 > 1,99167$).
3. Variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun, ditunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,155 > 1,99167$).
4. Variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun, ditunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel ($5,166 > 1,99167$).
5. Variabel *emphaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun, ditunjukkan nilai t hitung $>$ t tabel ($2,040 > 1,99167$).
6. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Taman Asri Madiun, ditunjukkan nilai F hitung

> F tabel ($45,357 > 2,22$).

B. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, maka untuk lebih meningkatkan kepuasan pelanggan, pihak Hotel Taman Asri diharapkan lebih memperhatikan variabel-variabel tersebut.

C. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan penelitian ini, meliputi:

1. Variabel bebas, penelitian ini hanya fokus pada kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Karena keterbatasan waktu, maka penelitian ini hanya mengambil jumlah sampel 82 responden.

D. Saran Untuk Penelitian yang Akan Datang

Beberapa pertimbangan yang perlu diperhatikan dalam mengembangkan dan memperluas penelitian selanjutnya, meliputi:

1. Penambahan jumlah variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan seperti harga dan selera pelanggan.
2. Penambahan jumlah sampel yang akan digunakan, sehingga akan mendekati gambaran hasil yang lebih mendekati kondisi yang sebenarnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Amir, Fahrudi, 2012. Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan pada PT. Hasjrat Abadi di Makassar. *Skripsi*. Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Hasanuddin. Diakses tanggal 17 Mei 2017.
- Babakhani, M.H. 2015. *An Application of European Customer Satisfaction Index (ECSI) in Business to Business (B2B) Context*. *Journal of Business & Industrial Marketing*.
- BPS Kota Madiun. *Kota Madiun dalam Angka 2016*. Badan Pusat Statistik Kota Madiun. ISSN 2355-4896.
- Chaniago, Junaidi. 2010. *Cara Membaca Tabel t*.
<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/17/cara-membaca-tabel-t/>. diakses tanggal 12-11-2017.
- _____. 2010. *Cara Membaca Tabel F*.
<https://junaidichaniago.wordpress.com/2010/05/18/cara-membaca-tabel-f/>. diakses tanggal 12-11-2017.
- Daryanto, dan Setyobudi, I. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Daulika, Dea dan Milanyani, Heppy. 2015. pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada hotel aston primera pasteur bandung <https://openlibrary.telkomuniversity.ac.id/> diakses tanggal 20 Juni 2017
- Fahmi, Maulizar. 2012. *Pengaruh Nilai Yang Dirasakan, Harapan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Pengguna Indosat Ooredoo di Banda Aceh)*. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Manajemen*. Vol. 2, No. 1 November 2012. Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Syiah Kuala.
- Ghozali, Imam. 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. 20. Semarang: Badan Penerbit – Universitas Diponegoro.
- Hardiyati, Ratih. 2010. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan (Villa) Agoriwisata Kebun Teh Pagilaran. *Skripsi*. Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro. Diakses tanggal 28 Mei 2017.

- Hariyanto, Dedy dan Untarini, Nindria. *Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel JW Marriot Surabaya. Jurnal Ilmu Manajemen Jurnal. Vol. 2 No. 4 Oktober 2014. Diakses tanggal 20 Juni 2017.*
- Hutasoit. 2011. *Pelayanan Publik Teori dan Aplikasi*. Jakarta: MAGNAScript.
- Jogiyanto. 2010. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Edisi IV. Yogyakarta Andi Offset.
- Kotler, Philip. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 1 (11th ed.), (Benyamin Molan, Penerjemah). Jakarta: PT. Indeks.
- _____. 2009. *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan dan Implementasi dan Kontrol*. Jilid I. Jakarta: Erlangga.
- Kotler dan Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary . 2012. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi. 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Lupiyoadi, Rambat, dan Hamdani, A. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Pramadivara, I Made Ghosa, dan Seminari, Ni Ketut. 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Puri Saron Hotel Minyak Kuta. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol. 3 No. 2. <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/6897>. Diakses tanggal 2 Meii 2017.
- Mahendra, I Komang Gede. 2015. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Griya Sunset Kuta. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*. Vol 4, No 2 (2015). Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Udayana.
- Nanang Tasunar. 2006. Kualitas Layanan Sebagai Strategi Menciptakan Kepuasan pada Pangkalan Pendaratan Ikan (PPI) Morodemak. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, Vol. V, No. 1 Mei 2006, h. 41-62. <http://ejournal.undip.ac.id/index.php/jspi/article/view/14007>. Diakses tanggal 2 Mei 2017.
- Ramdan, Asep M. 2008 Oktober 22. *Hubungan Kualitas Jasa dan kepuasan Konsumen*. (<http://asep-m-ramdan.blogspot.com>).Vol 58, p. 53 – 66. Diakses tanggal 22 Mei 2017.

- Riduwan. 2005. *Belajar Mudah Penelitian Untuk Guru, Karyawan dan Peneliti Pemula*, Bandung : Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus.2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel.Seri Manajemen. Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suratno, Sri F.G. dan Purnama, Nursya' Bani . 2004. Analisis Tingkat Kepuasan. Wajib Pajak Terhadap Kualitas Layanan Kantor Pelayanan Pajak. Yogyakarta Dua. *Sinergi Kajian Bisnis dan Manajemen*, Vol. 7, No. 1
- Suwardi. 2011. Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Pengembangan Humaniora*. Vol. 11 No.1. April 2011. <http://docplayer.info/255732-Menuju-kepuasan-pelanggan-melalui-penciptaan-kualitas-pelayanan.html>. Diakses tanggal 23 Mei 2017.
- Tjiptono, Fandy . 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi.
- _____.2011. *Prinsip-prinsip Total Quality Service*.Yogyakarta:Andi.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius. 2011. *Service Quality & Satisfaction*, Edisi III, Yogyakarta: Penerbit Andi,
- Triastiti, Rahayu dan Triyaningsih, S.L. “Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy terhadap Kepuasan Konsumen”. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* (No. 2, Vol. 13, Tahun 2013). 151-157. <https://media.neliti.com/media/publications/23471-ID-pengaruh-tangible-reliability-responsiveness-assurance-dan-emphaty-terhadap-kepuua.pdf>. Diakses tanggal 2 Mei 2017.
- Widyastuti, Niken. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap di Harris & Pop Hotels Denpasar). *Jurnal Kajian Bisnis*. Vol. 23. No. 2. 2015. Prodi Manajemen STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.
- Wijaya, Tony. 2011, *Manajemen Kualitas Jasa (Desain Servqual, QFD dan Kano Disertai Contoh Aplikasi dalam Kasus Penelitian)*, Cetakan 1, Jakarta Barat
- Wisnalmawati. 2005. Pengaruh Persepsi Dimensi Kualitas Layanan terhadap Niat Pembelian Ulang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. No. 3 Jilid 10 2005.
- Zeithaml, V.A., Bitner, M.J., Gremler, D.D. 2009. *Service marketing* (5th ed.). Singapore: The McGraw-Hill Companies, Inc.