

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai manfaat kepercayaan, manfaat sosial serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Hotel Scarlet Dago, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Manfaat kepercayaan pada Hotel Scarlet Dago diukur menggunakan empat indikator yaitu Kepercayaan terhadap karyawan, Kepercayaan terhadap reputasi, Keandalan karyawan dan Ketepatan janji pada pelanggan atas jasa. Dari ke empat indikator terdapat indikator tertinggi yaitu kepercayaan terhadap karyawan dan indikator terkecil ketepatan janji pada pelanggan atas jasa.
2. Manfaat sosial pada Hotel Scarlet Dago diukur menggunakan tiga indikator yaitu Perlakuan personal yang baik, Hubungan pertemanan dan Keakraban dengan karyawan. Dari ke tiga indikator terdapat indikator tertinggi yaitu perlakuan personal yang baik dan indikator terkecil hubungan pertemanan.
3. Kepuasan pelanggan pada Hotel Scarlet Dago diukur menggunakan tiga indikator yaitu Bersedia Merekomendasikan Kepada Orang Lain, Niat Ingin kembali dan Tidak Ada Keluhan. Dari ke tiga indikator terdapat indikator tertinggi yaitu bersedia merekomendasikan kepada orang lain dan indikator terkecil tidak ada keluhan.
4. a. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel Manfaat

Kepercayaan (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

b. Dari hasil pengujian parsial dapat disimpulkan bahwa variabel Manfaat Sosial (X2) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

c. Dari hasil pengujian simultan dapat disimpulkan bahwa variabel Manfaat Kepercayaan (X1) dan Manfaat Sosial (X2) memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

5.2 Saran

1. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Manfaat Kepercayaan terhadap Hotel Scarlet Dago, sebaiknya pihak hotel memberikan pelatihan kepada karyawan hotel agar memberikan pelayanan dengan lebih segera terkait kebutuhan para pelanggan agar pelanggan tidak merasa kecewa karena harus menunggu.
2. Berdasarkan tanggapan responden mengenai Manfaat Sosial terhadap Hotel Scarlet Dago, sebaiknya pihak hotel tetap mempertahankan perlakuan baik dan komunikasi para karyawan hotel agar tetap terjalinnya hubungan baik dengan para pelanggan hotel terutama pada para pelanggan yang masih baru agar para karyawan lebih akrab dan menumbuhkan hubungan pertemanan.
3. Bagi para pembaca yang akan melakukan penelitian dalam bidang yang sama, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai manfaat sosial dan manfaat perlakuan serta pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan Hotel Scarlet Dago