BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah disajikan pada Bab IV, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai Proses pada Hotel Santika Bandung adalah tergolong cukup baik. Artinya, responden menyatakan bahwa Hotel Santika Bandung melayani dengan proses cukup cepat, tepat dan mudah.
2. Tanggapan responden mengenai *Physical Evidence* Hotel Santika Bandung adalah tergolong cukup baik. Hal ini dikarenakan tampilan luar, tampilan dalam dan wujud lain pada Hotel Santika Bandung ini cukup baik dalam menarik perhatian konsumen Hotel Santika Bandung.
3. Tanggapan responden mengenai Kepuasan Konsumen Hotel Santika Bandung adalah tergolong baik. Hal ini disebabkan oleh konsumen yang merasa puas karena proses yang cepat, tepat dan mudah serta karena bukti fisik dari Hotel Santika Bandung yang tergolong cukup baik dalam tampilan luar, tampilan dalam maupun wujud lainnya.
4. Proses dan *Physical Evidence* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Bandung baik secara simultan maupun secara parsial.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan simpulan di atas, penulis akan mencoba memerikan saran bagi Hotel Santika Bandung sebagai bahan acuan dan pertimbangan maupun pihak lainnya yang berkepentingan. Adapun saran-saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pihak Hotel Santika Bandung dan manajemennya disarankan untuk meningkatkan Proses dalam melayani konsumennya. Karena beberapa indikator Proses itu adalah ketepatan dan kecepatan merupakan indikator yang lemah menurut jawaban responden sehingga penulis menyarankan untuk meningkatkan ketepatan dan kecepatan dalam proses pelayanannya dengan cara apabila tamu hotel sudah melakukan *check in* tetapi kamar hotel belum bersedia, pihak hotel wajib melakukan penggantian kamar dengan kelas apapun yang sudah tersedia dengan harga kamar yang sudah dipesan oleh tamu hotel.
2. Pihak Hotel Santika Bandung dan manajemennya disarankan untuk meningkatkan Bukti Fisik. Karena seluruh indikator Bukti Fisik dianggap lemah oleh konsumen. Penulis menyarankan agar pihak Hotel Santika Bandung memperbarui gedung hotel agar terlihat modern dan pihak hotel mengganti seluruh interior yang dianggap sudah tidak muda lagi dan juga
3. Pihak Hotel Santika Bandung dan manajemennya disarankan untuk meningkatkan Kepuasan Konsumen. Dikarenakan indikator kualitas pelayanan dinilai konsumen lemah. Penulis menyarankan pihak hotel tidak

hanya bergabung dalam agen online traveloka tetapi menambah kerja sama dengan agen-agen yang ada di Indonesia.

4. Adanya hubungan yang terjadi pada Proses dan Bukti Fisik terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Santika Bandung, maka penulis menyarankan untuk meningkatkan dengan cara-cara seperti saran diatas yaitu meningkatkan indikator yang lemah sehingga menjadi lebih baik lagi.