



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada Bab IV mengenai *Customer Relationship Management*, Fasilitas, dan Keunggulan Bersaing terhadap Kepuasan Konsumen, maka dapat diambil kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Variabel *Customer Relationship Management* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen menginap di Hotel OYO Urban 18 Surabaya. Maka disimpulkan bahwa *Customer Relationship Management* pada Hotel Urban 18 Surabaya memiliki total rata-rata 2,09 berkategori setuju, yang artinya Hotel OYO Urban 18 Surabaya memiliki sikap, komunikasi dan hubungan yang baik kepada konsumen melalui pendekatan yang berfokus pada terciptanya kepuasan konsumen.
2. Variabel Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen menginap di Hotel OYO Urban 18 Surabaya. Maka disimpulkan bahwa fasilitas pada Hotel Urban 18 Surabaya memiliki total rata-rata 2,28 berkategori setuju, yang artinya Hotel OYO Urban 18 Surabaya sangat lengkap, memiliki kondisi yang bagus, dan interior yang menarik.
3. Variabel Keunggulan Bersaing berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Konsumen menginap di Hotel OYO Urban 18 Surabaya. Maka disimpulkan bahwa Keunggulan Bersaing pada Hotel Urban 18 Surabaya

memiliki total rata-rata 2,12 berkategori setuju, yang artinya memiliki kualitas jasa, harga, dan produk yang mampu berkembang dan bersaing dengan pesaing lain dengan tujuan menjaga kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran-saran sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh *Customer Relationship Management* memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel OYO Urban 18 Surabaya. Sehingga diharapkan kepada pihak Hotel OYO Urban 18 mempertahankan dan meningkatkan hubungan lebih dekat dengan para pelanggan dan saling interaksi atau berkomunikasi satu sama lain dengan sikap yang baik kepada pelanggan, misal dengan cara memberikan souvenir baju atau aksesoris pada saat ulang tahun hotel OYO 18 Surabaya, selain itu juga bisa memberikan ucapan terima kasih setelah konsumen *check-out*.
2. Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh Fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Hotel OYO Urban 18 Surabaya. Sehingga diharapkan untuk memperhatikan kebersihan dan kerapian yang ada di hotel dan juga dalam meningkatkan kondisi interior hotel sesuai dengan kebutuhan *amenities* agar konsumen betah dan puas. Misal dengan contoh pengecekan tentang perawatan fasilitas misal 1x dalam seminggu dengan teknik GC (*general cleaning*) yaitu membersihkan fasilitas setiap berkala.



3. Berdasarkan hasil penelitian di atas diperoleh Keunggulan Bersaing memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel OYO Urban 18 Surabaya. Sehingga diharapkan kepada pihak Hotel OYO Urban 18 meningkatkan keunggulan bersaing dengan memperkenalkan produk baru atau jasa agar konsumen menjadi puas. Sebagai contoh membuat event di hari tersebut dengan mengadakan foto bersama keluarga atau pasangan lalu dikirim melalui instagram dengan *tag* OYO Hotel Indonesia dan apabila konsumen membuat foto menarik akan mendapat hadiah berupa voucher menginap 2 hari 2 malam.



DAFTAR PUSTAKA

- Amal. 2018. Hubungan *Customer Relationship Management* Terhadap Loyalitas Pasien Rawat Inap Di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Makassar. *Skripsi*. UIN Alauddin Makassar. Makassar. Diakses pada 13 Maret 2021 Pukul 16.46
- Andari. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung. *Skripsi*. Universitas Sanata Dharma. Yogyakarta. Diakses pada 23 April 2021 Pukul 22.22
- Andira. 2018. Pengaruh Promosi, Pelayanan Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Khalifah Hotel Syariah Palembang. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang. Diakses pada 21 Maret 2021 Pukul 17.35
- Andraini. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Inna Parapat. *Skripsi*. Universitas Sumatera Utara. Medan. Diakses pada 14 Maret 2021 Pukul 01.54
- Apriliani. 2015. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Dalam Upaya Meningkatkan Market Share. *Skripsi*. Universitas Diponegoro. Semarang. Diakses pada 13 Maret 2021 Pukul 19.15
- Atika. 2019. Pengaruh Persepsi Kualitas Dan Pengetahuan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk *Smartphone* Samsung. *Skripsi*. Universitas Komputer Indonesia. Bandung. Diakses pada 12 April 2021 Pukul 00.23
- Badan Pusat Statistik. 2021. "Kunjungan wisatawan melalui pintu Juanda bulan januari-desember tahun 2017-2020". Diakses pada 3 Maret 2021 Pukul 23.06, dari https://www.bps.go.id/indikator/indikator/view_data/0000/data/1150/sdgs_8/2
- _____. 2021. "Jumlah Pertumbuhan Hotel Berbintang Kota Surabaya 2017-2020". Diakses pada 14 Maret 2021 Pukul 01.09, dari <https://surabayakota.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html#subjekViewTab3>
- Elhias. 2017. Sistem Informasi *Customer Relationship Management* Pada PT Aneka Susu. *IT Journal*. Vol 5 No 1. 96-97. Diakses pada 16 Maret 2021 Pukul 22.53
- Dmitrović, Tanja., L. K. Cvelbar., T. Kolar., M. M. Brenčič., I. Ograjenšek., dan V. Žabkar. 2009. *Conceptualizing tourist satisfaction at the destination level. International Journal of Culture, Tourism and Hospitality Research*. Vol. 3 No. 2 2009, pp. 116-12. Diakses pada tanggal 29 April 2021 Pukul 19.30



- Fadillah. 2019. Pengaruh *Customer Relationship Management* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Grand Inna Medan. *Skripsi*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Medan. Diakses pada 13 Maret 2021 Pukul 15.28
- Febrianingtyas, Media., Z. Arifin., dan D. Fanani. 2014. Pengaruh *Customer Relationship Management* terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. *Jurnal Administrasi Bisnis*. Vol 9 No 2. 1-10. Diakses pada 13 Maret 2021 Pukul 15.30
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- _____. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hartini. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga, dan Lokasi terhadap Keputusan Pelanggan untuk Menginap di Hotel Sakura Palangka Raya. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora STIE Palangka Raya*. Vol 3 No 1. Diakses pada 29 Pukul 20.21
- Hermawan. 2017. Pengaruh Promosi Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (studi kasus pada konsumen cafe Imah B abaturan). *Skripsi*. Universitas Pasundan. Bandung. Diakses pada 1 Mei 2021 Pukul 14.55
- Indah, D. P. dan Devie. 2013. Analisa Pengaruh *Customer Relationship Management* Terhadap Keunggulan Bersaing Dan Kinerja Perusahaan. *Jurnal Business Accounting Review*. Vol 1 No 2. 51-59.
- Jannah, A., K. Marwadi., dan Abdullah. 2017. Pengaruh *Customer Relationship Management* Pada Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. Vol 50 No 1. 41-42. Diakses pada 13 Maret 2021 Pukul 15.54
- Krisdayanti. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Minimarket Kertapati Jaya Indah Palembang. *Skripsi*. UIN Raden Fatih. Palembang. Diakses pada 24 April 2021 Pukul 22.08
- Kurniawan. 2017. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Cirebon: IAIN Syekh Nurjati
- Lombonaung. 2017. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keunggulan Bersaing Pada Maskapai Penerbangan PT. Garuda Indonesia Cabang Manado. *Skripsi*. Universitas Sam Ratulangi Manado. Manado. Diakses pada 23 Maret 2021 Pukul 21.07
- Lindawati. 2018. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen Di CV Nirma Aksa Tara (Nat Living) Bekasi. *Skripsi*. Universitas Darma Persada. Jakarta. Diakses pada 8 Juni 2021 Pukul 23.49



- Mahmudah. 2018. Implementasi Customer Relationship Management (CRM) Pada BMT UGT Sidogiri Capem Gadang. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Maulana Malik. Malang. Diakses pada 16 maret 2021 Pukul 19.32
- Nazaruddin, L., dan B. T. Agus. 2015. *Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Danisa Media
- Pantilu, Dealisna., R. A. M. Koleangan., dan F. Roring. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warunk Bendito Kawasan Megamas Manado. *Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol 6 No 4. 3723-3732. Diakses pada 29 April 2021 Pukul 17.51
- Pratiwi. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Di Penginapan Lebar Daun Palembang. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah. Palembang. Diakses pada 14 Maret 2021 Pukul 16.53
- Riyanto. 2018. Implikasi Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada PDAM Cibadak Sukabumi. *Jurnal Ecodemica*. Vol 2 No 1. Diakses pada 21 Maret 2021 Pukul 01.27
- Silaen. 2018. *Metodologi Penelitian Sosial Untuk Penulisan Skripsi dan Tesis*. Bandung: In Media
- Sumayang. 2003. *Dasar-dasar Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Penerbit Salemba Empat
- Sudarminto. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Harga Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Jasa Hotel Aprilia Kendari. *Skripsi*. Universitas Haluoleo. Kendari. Diakses pada 13 Maret 2021 Pukul 18.50
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- _____. 2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: CV Alfabeta
- _____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyarti, G., dan A. Mardiyono. 2017. Strategi Pemasaran Dalam Meningkatkan Keunggulan Bersaing Busana Muslim Pada Usaha Kecil Menengah Di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah UNTAG Semarang*. Vol 1 No 1. Diakses pada 13 Maret 2021 Pukul 18.30
- Sunyoto. 2016. *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama



- Timotius. 2017. *Pengantar Metodologi Penelitian: Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta. Penerbit Andi. Diakses pada 30 April 2021 Pukul 18.45
- Tjiptono, F., dan G. Candra. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi Keempat. Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta
- Ummah. 2019. Pengaruh Keunggulan Bersaing Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Masamba. *Skripsi*. Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN). Palopo. Diakses 21 Juni 2021 Pukul 17.44
- United Nation World Tourism Organization*. 2018. "Pengertian Wisatawan". Diakses pada 11 Maret 2021 Pukul 22.00, dari https://kemlu.go.id/portal/id/read/135/halaman_list_lainnya/world-tourism-organization-un-wto
- Viktor, C., J. P. Rotinsulu., J. S. B. Sumarauw. 2015. Pengaruh *Customer Relationship Management* dan Kepercayaan terhadap Kepuasan serta Dampaknya terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol 3 No 2. 671-683. Diakses pada 29 April 2021 Pukul 16.01
- Wahyuni. 2016. Pengaruh Fasilitas Kamar Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel Hyatt Regency Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Negeri Padang. Padang. Diakses pada 13 Maret 2021 Pukul 17.42
- Wahyuningsih. 2019. Pengaruh Strategi Diferensiasi Dan Citra Merek Terhadap Keunggulan Bersaing. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Alauddin. Makassar. Diakses pada 13 Maret 2021 Pukul 18.26
- Weenas. 2013. Kualitas Produk, Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembeli *Spring Bed Comforta*. *Jurnal EMBA Universitas Sam Ratulangi Manado*. Vol 1 No 4. 607-618. Diakses pada 30 April 2021 Pukul 19.57
- Zulfa. 2017. Penerapan Customer Relationship Management Dalam Memberikan Pelayanan Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Peunayong Banda Aceh. *Skripsi*. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Banda Aceh. Diakses pada 13 maret 2021 Pukul 16.16

