

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab IV mengenai Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga, maka dapat diambil kesimpulan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.
2. Berdasarkan hasil analisis diperoleh bahwa variabel Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.
3. Berdasarkan analisis hasil/kesimpulan yang diperoleh bahwa variabel Harga berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr. Artinya sebelum melakukan pembelian, pelanggan melihat harga setiap produk dan fasilitas yang disediakan di Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.



5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr disarankan agar diberi dispensasi atau potongan harga bagi pelanggan yang sudah sering berkunjung, memberi harga khusus

kepada pelanggan yang mengadakan event seperti acara ulang tahun, wedding, dan event lainnya. Karena Harga memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Restoran Velvet Hotel Gunawangsa Merr.

2. Untuk peneliti berikutnya:

a. Disarankan dapat menggunakan penelitian ini sebagai referensi dan dapat dijadikan sebagai bahan acuan pengembangan penelitian selanjutnya tentunya dengan memperhatikan kelemahan dan keterbatasan penelitian ini.

b. Diharapkan tidak menggunakan variabel yang sama dengan penelitian ini. Sebaiknya menambahkan variabel lain selain variabel yang sudah digunakan dalam penelitian ini.



DAFTAR PUSTAKA

Adariang Giawa dan Yosi Hendriyati (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Restoran Bunaken.

Adawia, Popon Rabia, Ayu Azizah, Yenias Endriastuty, dan Sugandi (2021) Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kereta Api *Comuter Line* (Studi Kasus *Comuter Line* Arah Cikarang Jakarta)

Angela, Virginia Mulyono, Bryant Septiano, Adriana Aprilia (2021) Pengaruh Dining Experience Terhadap Kepuasan Konsumen dan Revisit Intention di Restoran Korea Surabaya pada Era New Normal. Program Manajemen Perhotelan, Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomi. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, Vol. 7, No. 1, Maret 2021, 20–31

Arianto, Nurmin dan Muhammad Jefri (2018) pengaruh fasilitas dan pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada

Arianto dan Atik (2018) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Tempo Cabang Tegal *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 3 No 1, Januari 2020.

Ary Sujatmiko dan Harry Setiawan (2022) Efek Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Gojek Pada Mahasiswa Universitas Islam Riau. *Journal of Communication Management and Organization* Juni 2022, Vol. 1, No. 1, pp.40-51

Ardane (2017 :19) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reddoors Near Mikie Holiday*. Skripsi thesis, Universitas *Quality* Berastagi.

Attamimi, Fahmi Majid : M. Hufon dan Fahrurrozi Rahman (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, hargadan ketepatan waktu Terhadap Kepuasan Konsumen. Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Unisma.e – *Jurnal Riset Manajemen Prodi Manajemen. Ekonomi dan Bisnis, Universitas Nasional*.

Batubara, Azmiani dan Rahmat Hidayat (2016) Pengaruh Penetapan Harga dan Promosi terhadap Tingkat Penjualan Tiket pada PSA Mihin Lanka Airlines Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen Sukma Medan. *Jurnal Ilman*, Vol. 4, No. 1, pp. 33-46, Februari 2016.

Bucari, Alma (2018 : 292) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reddoors Near Mikie Holiday*.

Endriani, Sheilla; Sri Andayani, Diana Juni Mulyati (2021) Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Pakaian Dewasa Pada Shope. Administrasi Bisnis, Universitas 17 Agustus

1945 Surabaya.

Ferdinan, A., 2014. *Metode Penelitian Manajemen Edisi Kelima*, Badan Penerbit Universitas Di Ponegoro, Semarang.

Fitriyana, Farah Dwi (2021) Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas pelayanan Dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus pada Rumah Makan Cahaya Ibu Tegal) Program Studi DIII Akutansi Politeknik Harapan Bersama.

Gagih, Pradini Padila (2022) Kajian Kualitas Pelayanan Produk Pariwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Hotel Dharmawangsa . Vol. 7, No. 3, Maret 2022 Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang.

Gozali (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Edisi Ketujuh Semarang: Badan Penerbit Diponegoro.

Groopros, Christian (2018:56)) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reddoors Near Mikie Holiday*. Feri Fernandes Ginting, .(2021) Skripsi thesis, Universitas *Quality Berastagi*.

Putra Moka Widana (2022) Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Di *The Square Restaurant I*

Isiyono, Wisnu Aditya dan Alimuddin Rizal (2022) Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Restoran Mie Gacoan Cabang Semarang). Fakultas ekonomika dan bisnis, Universitas Stikubank Semarang. : *Journal of Management & Business*.

Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis* PISSN 2087 – 5576 Vol 01 No 03, 2022: 656-666 EISSN 2579

Irmal : Irfan Kholili, Umi Narimawati, Azhar Affandi, dan Sidik Priadana (2022) Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Asana Sincerity Dorm Jakarta Barat.

Putra, Wahyu .F. dan Eka Sulistiyawati (2018) Peran Kepuasan Pelanggan Dalam Memediasi Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Rumah Makan Bakmi Tungku Di Kabupaten Badung). *E-Jurnal Manajemen Unud*, Vol. 7, No. 1.

Kasmir (2017 : 47) Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan *Price Discount* Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada *Reddoors Near Mikie Holiday*. Feri Fernandes Ginting, . (2021) Skripsi thesis, Universitas *Quality Berastagi*.

Kurniawati, Tyas., Bambang Irwan., Adi Prasotdjo (2019) Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi dan *Brand Image* Terhadap Kepuasan Konsumen *Shopeefood* di Kota Malang

Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif. Dan R&D. Bandung: Alfabeta. CV.

Sulistiyani. 2017. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & *Conference Center*

Zainal, Prayogi and Burda, Agustian (2021) Pengaruh Harga, Fasilitas, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Borobudur Jakarta.

