

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Elinoki Guest House Surabaya
2. Fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Elinoki Guest House Surabaya
3. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Elinoki Guest House Surabaya
4. Harga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Elinoki Guest House Surabaya

#### 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang diperoleh, dapat dikembangkan beberapa saran untuk kemajuan pada Elinoki Guest House Surabaya. Adapun saran yang dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan dan lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Elinoki Guest House Surabaya, oleh karena itu harus dipertahankan dan ditingkatkan pada kegiatan yang telah dilakukan seperti:



- a. Untuk variabel kualitas pelayanan, perlunya dilakukan pelatihan buat karyawan sehingga mereka bisa lebih ramah, sopan, dan bisa berpenampilan rapi dan bersih.
  - b. Untuk variabel lokasi, perlunya peningkatan keamanan kendaraan di lokasi parkir, membantu dan mengarahkan kendaraan tamu yang datang, menambah tanaman hias agar suasana lingkungan menjadi nyaman untuk istirahat.
2. Bagi peneliti yang akan datang dapat melanjutkan penelitian ini dengan menambah variabel lain yang tidak diteliti sehingga dapat menyempurnakan penelitian ini.



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Thamrin. & Francis, Tantri. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Rajawali Pers
- Abubakar, Rusydi. 2018. *Manajemen Pemasaran*. Bandung : Alfabeta.
- Agus, Sulastiyono. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad, Mansyur Pane. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen di Zona Futsal, Fakultas Ekonomi Bisnis*. UIN Syarif Hidayatullah. Jakarta
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Raja Grafindo
- Augusty, Ferdinand. 2012. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Azuar, Juliandi. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: untuk ilmu-ilmu Bisnis*. Medan : M2000
- Chandra, S.M dan Mariam V.J Tielung. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Promosi, dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Menggunakan Hotel Baliem Pilamo di Wamena*. Jurnal EMBA. Vol.3. No. 3. September 2015
- Christopher Lovelock & Lauren K Wright. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT Indeks.
- Dantes, Nyoman. 2012. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Freddy, Rangkuti. 2013. *Riset Pemasaran*. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- Efianto, Arga. 2016. Pengaruh Harga, Lokasi, Promosi, dan Layanan terhadap Kepuasan Menginap di Hotel The Alana Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset*. Vol.5. No.9. September.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogiyanto. 2010. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Edisi 6. Yogyakarta: BPFE.
- Hartini, Sri. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Konsumen Untuk Menginap di Hotel Sakura Palangka Raya. *Skripsi*. Palangka Raya: STIE Palangka Raya
- Irawan, H. 2011. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- John C. Mowen dan Michael Minor. 2010. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga
- Kasmir. 2015. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kotler, P. dan K. L. Keller, 2009, *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Erlangga,





- \_\_\_\_\_, 2016, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid 1 dan 2, PT Mancana Jaya. Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip Gary Armstrong. 2012. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jilid Pertama, Edisi kedelapan, Jakarta: Erlangga
- Kotler, Phillip. 2011. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Milenium. Jakarta: PT Prehalindo.
- Kotler, Phillip. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Kelompok Gramedia.
- Kusuma, Rizal Wahyu. 2015. Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Fasilitas dan Emosional Terhadap Kepuasan Pelanggan, *Jurnal Ilmiah dan Riset Manajemen*. Vol 4. No.12.
- Laila Tri Susanti, Katemung. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Keputusan Menginap Pada Hotel Genio Manado, *Jurnal EMBA*, Vol 6. No. 2
- Lupiyoandi, Rambat dan A. Hamdani. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat
- Machfoedz, Mahmud. 2010. *Kewirausahaan, Metode Manajemen dan Implementasi*. Yogyakarta: BPEE.Yogyakarta.
- Manap, H Abdul. 2016. *Revolusi Manajemen Pemasaran*. Edisi Asli. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Priyanto, Duwi. 2012. *Mandiri Belajar Analisis Data Statistik Dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rusli, Muhammad. 2014. *Pengelolaan Statistik yang menyenangkan*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Santos. Muhammad Sutrio Budi. 2015. Pengaruh Bauran Pemasaran Terhadap Loyalitas Pelanggan Yakult di Wonosobo, *Jurnal Ilmiah dan Riset Manajemen*, Vol 4. No 8 (2015).
- Septiyowati, Efriyanda Ary. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi dan Fasilitas Terhadap Proses Pengambilan Keputusan Menginap Pada Hotel 88 Surabaya. *Skripsi*. Surabaya: Program Studi Manajemen STIESIA.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta
- Suparyanto & Rosad. 2015. *Manajemen Pemasaran*, Yogyakarta: In Media.
- Suryana. 2014. *Kewirausahaan: Kiat dan Proses Menuju Sukses*. Jakarta: Salembang Empat
- Tjiptono & Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset.



Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2011. *Serve, Quality, Satisfaction*: Yogyakarta: Andi Offset.

\_\_\_\_\_. 2012, *Pemasaran Strategik*, edisi kedua, Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta : Andi Offset.

Tomida, Melinda. 2016. Pengaruh Harga dan merk Terhadap Loyalitas Pelanggan Produk Footwear Yongki Komaladi. *Jurnal Ilmiah dan Riset Manajemen* : Volume 5, No 7, Juli 2016

Turtisna. 2013. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Bandung: Remaja Rosdakarya.

Zeithaml, V.A., M.J. Bitner, D.D. Gremler. 2013. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* 6th ed. Mc.Graw-Hill. Boston