



BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data yang dilakukan oleh peneliti, maka peneliti dapat menyimpulkan.

1. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Demira Hotel Gubeng Surabaya, dengan $t_{hitung} -0,387 > t_{tabel} -1,985$ dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,699.
2. Harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di Demira Hotel Gubeng Surabaya, dengan $t_{hitung} 11,520 < t_{tabel} 1,985$ dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 yaitu sebesar 0,000.
3. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Demira Hotel Gubeng Surabaya, dengan $t_{hitung} 1,476 > t_{tabel} 1,985$ dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,14.
4. Fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Demira Hotel Gubeng Surabaya, dengan $t_{hitung} 3,927 < t_{tabel} 1,985$ dan tingkat signifikansi lebih besar dari 0,05 yaitu sebesar 0,000.
5. Hasil uji regresi linear berganda diperoleh variabel harga (X_2) yang paling berpengaruh sebesar 95,7%.

6. Hasil uji analisis koefisien determinasi diperoleh dari Adjusted R Square sebesar 85,8%.



5.2 Saran

Beberapa saran yang diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan di Demira Hotel Gubeng Surabaya yang diberikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Harga di Demira Hotel Gubeng Surabaya sebaiknya mempertahankan dan memberikan potongan harga 50% untuk pelanggan yang telah menginap lebih dari empat kali.
2. Demira hotel sebaiknya memberikan fasilitas kepada pelanggan berupa kenyamanan seperti adanya musik.
3. Untuk peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya untuk melanjutkan penelitian ini, misalnya promosi yang mendukung untuk penelitian ini.





DAFTAR PUSTAKA

- Adi, Putraanto.2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta.
- Aksa dan Ratnasari, 2011 : 55. Pengaruh Lokasi Terhadap Pemasaran. Yogyakarta: Gava Media Etta Mamang Sangadji.
- Aprih Santoso, Sri Yuni Widowati. Desember 2011. *Pengaruh Kualitas Layanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi Kasus Pada Kopima USM)*. ISSN: 1410-9859
- Arifin, Imamul.2007. Membuka Cakrawala Ekonomi. Jakarta: PT. Setia Purna.
- Assauri. 2004. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Rajawali Fress
- Augusty, Ferdinand. 2013. Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Azwar. 2011. Reliabilitas dan Validitas. Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Budi, Putranto 2016. Manajemen Strategi. Jakarta : PT. Setia Purna.
- Daryanto dan Setyobudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media Etta Mamang Sangadji.
- Dewi, Sri. 2013. Pengaruh Produk dan Manajemen Pemasara. Jakarta : PT. Budi Seikata
- Firdiantara dan Nu Graha. 2013.Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. Jurnal Modernisasi. Volume 9, No. 2, Juni 2013.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Undip
- Hanif, Mauludin.2010.Analisis Kualitas Pelayanan, Pengaruh Terhadap Citra Rumah Sakit. Jakarta: Salemba Empat.
- <https://jatim.bps.go.id/statictable/2017/10/17/671/jumlah-pembangunan-hotel-menurut-kabupaten-kota-di-provinsi-jawa-timur-2012-2016.html>.
- <https://rukmanasarri.blogspot.com/2012/02/makalah-tentang-ruang-tempat-yang.html>
- Jahanshahi, AA., Gashti, M.A.H., Mirdamadi, SA., Nawaser, K., Khaksar, S.M.S. 2011. *Study the Effects of Customer Service and Product Quality on Customer Satisfaction and Loyalty*. International Journal of Humanities and Social Science. Vol. 1 No. 7, pp.253-260.



- Kotler dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Jilid satu. Edisi ke-13. Jakarta. Airlangga.
- Kotler, Philip dan Armstrong, Garry. 2008. Prinsip-prinsip Pemasaran. Jilid 1 Edisi ke 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip. 2009. Manajemen Pemasaran. Jilid satu. Edisi ke-13. Jakarta: Airlangga.
- Kumalasari. F. 2013. Metodologi Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi. Jakarta: Gaya Media
- _____. 2014. Manajemen Pemasaran. Jilid satu. Edisi ke-13. Jakarta: Airlangga.
- Malau, Harma. 2017. Manajemen Pemasaran. Bandung: Alfabeta.
- Muzamamil, dkk. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia di Banda Aceh Dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Manajemen dan Inovasi*. UNIVERSITAS SYIAHKUALA .Vol. 8, No. 3, Oktober 2017: 104-133
- Narimawati, Umi. 2008. Metodologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, Teori dan Aplikasi. Jakarta: Agung Media
- Normasari. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalitas Pelanggan di Hotel Pelangi Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*. UNIVERSITAS BRAWIJAYA. Vol. 6, No.2, Desember 2013.
- Peter dan Olson. 2014. Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran. Jakarta: Salemba Empat.
- Pratiwi, Azizah. 2010. “ Analisis factor mempengaruhi pemilihan lokasi terhadap kesuksesan usaha jasa (studi pada usaha jasa mikro kampus undip pleburan)”.
- Priyanto. 2010. Teknik Mudah dan Cepat Melakukan Analisis Data Penelitian dengan SPSS dan Tanya Jawab Ujian Pendaratan. Yogyakarta: Gaya Media
- Rahman, Abdul. 2010. Panduan Administrasi Perpajakan. Bandung: Nuansa Cendekia
- Rahman, Dian. 2013. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Persepsi Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pemancingan Ngerembel Asri Gunungpati Semarang. *Skripsi*. Semarang: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Semarang
- Ramli, Samsul. 2013. Bacaan Wajib Praktisi Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah. Cetakan Pertama. Jakarta: Visi Media.

- Sam, Arianto.2012. Pengertian Fasilitas Belajar.
<http://sobatbaru.blogspot.com/2019/07/pengertian-fasilitas-belajar.html>
(diunduh pada 6 Juli 2019)
- Santoso, Singgih. 2007. Menguasai Statistik di Era Informasi Dengan SPSS 14.
Jakarta: Elex Media Komputindo
- Satya, Nizar. 2016. *The Influence Of Store Atmosphere On Purchase Decision and It's Impact on Costumer's Satisfaction. Jurnal Administrasi Bisnis.* Universitas Widyatama. Vol 30 No 1 Januari 2016
- Sayektingrum. 2014. Kontribusi Suasana Kedai Diversifikasi Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen pada Aiola Eatery Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis.* Fakultas Ekonomi. UNIVERSITAS NEGERI SURABAYA.
- Silalahi, Ulber. 2012. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Repika Aditama
- Situmeang, Lina. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rumah Makan Hot Plate di Medan. *Skripsi.* Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif, R&D. Bandung: Alfabeta
- _____. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif, R&D. Bandung: Alfabeta
- Sunyoto, Danang.2012.Manajemen Sumber Daya Manusia.Jakarta: PT.Buku
- _____.2014.Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen.Jakarta: PT.Buku
- Tarigan, Rasin.2006. Perpajakan Teori dan Aplikasi. Jakarta: PT.Grasindo.
- Tjiptono, Fandy. 2006. Manajemen Jasa. Edisi Kedua. Yogyakarta: Andi Offset.
- _____. 2007. Strategi Pemasaran. Edisi Pertama. Yogyakarta: Andi
- _____. 2011. Strategi Pemasaran. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi
- _____. 2012. Manajemen Pemasaran. Yogyakarta: Andi
- _____. 2013. Pemasaran Strategik. Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2011. Service, Quality Satification. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wardani, Tri Ulfa.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi GO-JEK FEBI UIN Sumatera Utara. Skripsi Medan: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Sumatera Utara.



Untoro, Joko. 2010. Ekonomi. Jakarta: Kawah Media



Karya Ilmiah Milik Perpustakaan Universitas Katolik Darma Cendika. Hanya dipergunakan untuk keperluan pendidikan dan penelitian. Segala bentuk pelanggaran/plagiasi akan dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.