

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

1. Kualitas layanan dimensi *tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban.
2. Kualitas layanan dimensi *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban.
3. Kualitas layanan dimensi *knowledge* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban.
4. Kualitas layanan dimensi *recovery* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban.
5. Kualitas layanan dimensi *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban.
6. Kualitas layanan dimensi *accessibility & flexibility* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Hotel Purnama Tuban.

#### **5.2. Saran**

1. Pihak manajemen Hotel Purnama Tuban hendaknya memfokuskan pada upaya meningkatkan kualitas layanan pada dimensi *knowledge* dan *recovery*. Ini dikarenakan, hasil penelitian yang menunjukkan bahwa kedua aspek diatas terbukti tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung hotel. Beberapa upaya yang bisa dilakukan antara

lain dengan memberikan training kepada karyawan dalam melayani tamu, serta meningkatkan kenyamanan bagi tamu hotel.

2. Bagi peneliti selanjutnya, sebaiknya menambahkan indikator lain ke dalam variabel bebas serta ukuran sampel yang lebih besar yang apabila meneliti topik yang sama sehingga hasil penelitian akan lebih representatif.