

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan pembahasan mengenai hubungan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen pengguna jasa hotel Mersi di Bukittinggi dapat ditarik kesimpulan :

1. Kualitas pelayanan berhubungan kuat terhadap kepuasan konsumen dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,639.
2. Citra perusahaan berhubungan kuat dengan kepuasan konsumen dengan nilai koefisien korelasi sebesar 0,504.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dijelaskan nilai  $R^2 = 0,447$ , yang berarti variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel-variabel independen sebesar 44,7% sedangkan 55,3% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam penelitian ini. Artinya  $R^2$  dari analisis determinasi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa 44,7% kepuasan konsumen dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan citra perusahaan.

#### **B. Saran**

1. Bagi Hotel Mersi
  - a. Diharapkan karyawan hotel Mersi lebih memperhatikan kebutuhan tamu dan memberikan kualitas pelayanan terbaik kepada tamu agar tamu merasa puas dan kembali lagi menginap di lain waktu.

b. Diharapkan hotel mersi tetap menjaga citra perusahaannya agar konsumen dapat mempercayai hotel Mersi sebagai tempat untuk menginap dan memiliki persepsi yang positif terhadap hotel Mersi.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Diharapkan kepada peneliti selanjutnya agar dapat mengkaji lebih dalam lagi mengenai hubungan kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan konsumen, agar diperoleh gambaran yang lebih lengkap dan sempurna, sehingga penelitian selanjutnya mendapatkan hasil lebih baik dari penelitian ini. Diharapkan penelitian selanjutnya bisa menambah lagi variabel-variabel lain yang mempunyai hubungan dengan kepuasan konsumen, karena masih banyak faktor-faktor yang memiliki hubungan dengan kepuasan konsumen.