BAB V
KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini mendapatkan hasil bahwa dari lima variabel yang diteliti, semuanya menunjukkan hubungan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan. Selain pentingnya iklan dan promosi, kualitas pelayanan berperan penting sebagai pendorong untuk menaikkan tingkat kepuasan pelanggan di perusahaan jasa. Lima variabel yang memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik. Daya tanggap menggambarkan dampak terkuat pada kepuasan pelanggan dengan koefisien beta tertinggi yaitu 0,73. Kemudian diikuti dengan keandalan (0,38), bukti fisik (0,33), jaminan (0,31) dan perhatian (0,07). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berperan penting sebagai pendorong dalam meningkatkan kepuasan pelanggan yang mengarah pada loyalitas pelanggan serta keuntungan bagi hotel.

5.2 Keterbatasan

1. Penyebaran kuesioner hanya melalui *google form* yang disebarkan secara *online* melalui media sosial *whatsapp*, *instagram* dan *line*.
2. Masih terdapat variabel yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang tidak diteliti seperti harga dan citra perusahaan.

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019

5.3 Rekomendasi

1. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat melalukan penyebaran kuesioner dalam bentuk *hardcopy* yang dipantau secara langsung agar dapat memperoleh lebih banyak kuesioner yang kembali.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel selain keandalan, daya tanggap, jaminan, perhatian dan bukti fisik seperti harga dan citra perusahaan

Hellen, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Bidang Perhotelan, 2019
UIB Repository©2019