

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengolahan data yang dilakukan oleh penulis kepada konsumen Twonine29 Hotel Apartemen Centerpoint Bekasi. Maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel *service quality* (X1), *location* (X2), dan *facilities* (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *stay decision* (Y). Hasil pengaruh dapat dibuktikan pada pengujian hasil F hitung $>$ F tabel dan nilai sig $<$ 0,05. Dengan besarnya pengaruh yang diperoleh sebesar 0,740 atau 74%.
2. Variabel *service quality* (X1), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *stay decision* (Y). Hasil pengaruh dapat dibuktikan pada pengujian hasil T hitung $>$ T tabel dan nilai sig $<$ 0,05. Dengan besarnya pengaruh yang diperoleh sebesar 0,603 atau 60,3%.
3. Variabel *location* (X2), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *stay decision* (Y). Hasil pengaruh dapat dibuktikan pada pengujian hasil T hitung $>$ T tabel dan nilai sig $<$ 0,05. Dengan besarnya pengaruh yang diperoleh sebesar 0,673 atau 67,3%.
4. Variabel *facilities* (X3), memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap *stay decision* (Y). Hasil pengaruh dapat dibuktikan pada

pengujian hasil T hitung $> T$ tabel dan nilai sig $< 0,05$. Dengan besarnya pengaruh yang diperoleh sebesar 0,656 atau 65,6%.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pengolahan data yang diperoleh diatas, maka yang dapat penulis sarankan untuk penelitian ini yakni :

1. Untuk dapat lebih meningkatkan *service quality* (X1), *location* (X2), *facilities* (X3) terhadap *stay decision* (Y) diharapkan agar dapat lebih meningkatkan kembali pelayanan yang diberikan kepada konsumen agar dapat selalu memberikan pelayanan yang optimal sehingga konsumen tidak ragu untuk menginap di Twonine29, lalu diharapkan untuk menyediakan fasilitas-fasilitas yang baik dan juga dapat berfungsi dengan baik pula sehingga konsumen dapat menikmati dan merasakan kemudahan dari fasilitas yang disediakan, dan diharapkan pula untuk lebih memperhatikan kemudahan akses lokasi, seperti akses parkir yang tersedia lebih banyak, sehingga konsumen tidak khawatir akan kendaraan mereka.
2. Untuk dapat lebih meningkatkan *Service Quality* (X1) terhadap *stay decision* (Y) dari hasil pembahasan ditemukan bahwa kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan merupakan faktor yang dominan dari kualitas pelayanan. Manajemen Twonine29 Centerpoint hendaknya makin memperhatikan kinerja dari para karyawannya. Setiap tamu yang akan melakukan pemesanan kamar hendaknya segera dilayani dan tidak dibiarkan terlalu lama menunggu. Setiap karyawan hendaknya diberikan pelatihan tentang seluk beluk perhotelan sehingga memiliki bekal

pengetahuan yang cukup untuk dapat secara cepat memberikan pelayanan yang tepat sasaran.

3. Untuk dapat lebih meningkatkan *Location* (X2) terhadap *stay decision* (Y) diharapkan agar Tempat parkir yang disediakan Twonine29 Centerpoint Bekasi juga menjadi faktor yang dominan dari *location*. Hal ini dapat menjadi pertimbangan pihak Grand Centerpoint Bekasi agar lebih memperhatikan kemudahan akses tempat parkir yang tersedia lebih banyak, agar konsumen yang datang untuk menginap tidak perlu khawatir dengan transportasi mereka.
4. Untuk dapat lebih meningkatkan *Facilities* (X3) terhadap *stay decision* (Y) diharapkan agar Twonine29 hendaknya lebih memperhatikan kinerja pegawainnya Dari hasil pembahasan kamar yang bersih dan nyaman serta fasilitas yang berfungsi dengan baik merupakan faktor yang dominan dari *facilities*. Twonine29 Centerpoint harus memastikan bahwa kamar harus benar-benar dalam keadaan yang baik serta fasilitas penunjang yang ada dapat berfungsi dengan semestinya, jika terdapat fasilitas kamar yang rusak atau kotor hendaknya segera diperbaiki agar tidak mengganggu kenyamanan para konsumen saat datang menginap.