

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil evaluasi terhadap Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant ini dapat diambil beberapa kesimpulan, antara lain:

1. Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dewi Sinta Hotel And Restaurant yang telah dirancang dan dibangun dapat digunakan untuk menentukan pengaruh lima dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan yang menginap pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant dengan menerapkan metode Regresi Linier Berganda.
2. Berdasarkan 42 responden yang telah mengisi kuesioner kepuasan pelanggan, dihasilkan persentase pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 53%. Persentase tersebut menunjukkan dimensi kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pelanggan sebesar 53% atau medium. Dimensi kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan berdasarkan hasil analisis tersebut adalah dimensi Daya Tanggap dengan atribut Penanganan Keluhan Pelanggan.

5.2 Saran

Dalam pengembangan Aplikasi Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Dewi Sinta Hotel and Restaurant, dapat diajukan beberapa saran, yaitu:

1. Aplikasi yang sudah dibuat memiliki sistem keamanan yang lebih baik sehingga aman digunakan secara *online*.
2. Mengembangkan aplikasi agar dapat dijalankan diberbagai *mobile platform* seperti Android dan IOS.

