

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka penulis menarik beberapa kesimpulan atas hasil analisis tersebut yaitu sebagai berikut:

1. Bukti fisik berpengaruh secara sendiri terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu.
2. Empati berpengaruh secara sendiri terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu.
3. Keandalan berpengaruh secara sendiri terhadap kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu.
4. Daya tanggap berpengaruh secara sendiri terhadap kepuasan Konsumen dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu.
5. Jaminan berpengaruh secara sendiri terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu.
6. Bukti fisik, empati, keandalan, daya tanggap dan jaminan berpengaruh secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penginapan Hotel Netra di Ujung Batu.

#### 6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan tersebut maka penulis merekomendasikan:

## Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Disarankan kepada karyawan hotel untuk dapat lebih menjelaskan kepada pelanggan tentang setiap jenis jasa sehingga pelanggan dapat menggunakan dalam waktu yang singkat.
2. Disarankan kepada Hotel Netra Ujung Batu untuk dapat lebih melengkapi pelayanan, ruangan desain terbaru, maupun ukuran kapasitas ruangan sehingga pelanggan memiliki pilihan dalam menginap yang sesuai dengan kebutuhan.
3. Disarankan kepada Hotel Netra Ujung Batu untuk dapat membuat program promosi yang lebih menarik perhatian konsumen sehingga menimbulkan keinginan untuk menginap
4. Hotel Netra Ujung Batu untuk dapat memberikan harga yang lebih kompetitif sesuai dengan kualitas pelayanan
5. Disarankan kepada para karyawan hotel harus jujur dalam menyelesaikan setiap masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pihak hotel harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Keandalan Hotel merupakan hal yang paling berpengaruh dalam kepuasan konsumen.