

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian mengenai Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Danau Toba Internasional diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi Harga berpengaruh positif terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Danau Toba Internasional. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis pertama diterima dan terbukti kebenarannya.
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Danau Toba Internasional. Hal ini menjelaskan bahwa hipotesis kedua diterima dan terbukti kebenarannya.
3. Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen di Hotel Danau Toba Internasional. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis ketiga diterima dan terbukti kebenarannya.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini dan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran, sebagai berikut.

1. Berdasarkan dari hasil penelitian diketahui variabel persepsi harga pada indikator kesesuaian harga dengan manfaat menjadi yang terendah yang artinya Hotel Danau Toba Internasional dapat melakukan evaluasi struktur harga secara berkala untuk memastikan bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan manfaat yang diperoleh, misalnya dengan menawarkan harga paket khusus yang mencakup beberapa layanan tambahan ataupun menawarkan harga diskon khusus seperti konsumen dapat diberi *voucher* diskon untuk fasilitas spa atau makanan jika menginap lebih dari dua malam, dengan demikian memberikan kesan kepada konsumen bahwa hotel memberikan manfaat lebih untuk harga yang dibayarkan.
2. Berdasarkan variabel kualitas pelayanan pada indikator berwujud menjadi nilai paling rendah yang artinya pihak Hotel Danau Toba Internasional dapat melakukan evaluasi kondisi sarana dan prasarana hotel secara berkala, bisa mengganti ataupun memperbaiki sarana dan prasarana yang sudah usang atau rusak untuk memberikan kesan yang nyaman bagi konsumen, misalnya dengan rutin servis AC di kamar atau menggantinya saat sudah menunjukkan tanda-tanda sudah usang. Selain itu juga pihak hotel dapat menyediakan fasilitas tambahan seperti penyediaan fasilitas

digital, misalnya smart TV, Wi-Fi yang stabil dan cepat serta aplikasi hotel untuk mempermudah pemesanan layanan bagi konsumen. Sedangkan dapat dilihat juga dari hasil penelitian bahwasannya indikator lainnya mempunyai nilai persentase yang lebih tinggi dari indikator berwujud, yang artinya kualitas pelayanan yang sudah ada dan bagus dapat dipertahankan dengan sebaik mungkin.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan menyertakan variabel-variabel lain yang mungkin mempengaruhi kepuasan konsumen. Meskipun penelitian ini telah menunjukkan bahwa Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen, ada kemungkinan bahwa variabel lain seperti kepercayaan, fasilitas ataupun *customer experience* juga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.