**BAB V**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

* 1. **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan teori-teori yang disajikan peneliti pada bagian-bagian sebelumnya, maka pada bab ini peneliti menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

Kualitas pelayanan berpengaruh secara positif terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Menara Lexus Medan.

Hasil uji regresi linear sederhana Y = 9,809 + 0,790X, dapat diartikan bahwa jika Kualitas Pelayanan bertambah atau naik sebesar 1 satuan, maka nilai Kepuasan Pelanggan naik sebesar 0,790 atau sebesar 79%.

Hasil uji t ditemukan sebesar 7,857. nilai thitung (7,857) >ttabel (1,70329) dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka Ha diterima dan H0 ditolak artinya artinya ada pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan.

Hasil uji determiniasi (uji R) diketahui bahwa nilai R *Square* sebesar 0,688 atau sama dengan 68,8%, dan dapat disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Menara Lexus Medan yaitu sebesar 68,8%, sedangkan sisanya 31,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar peneleitian ini.

* 1. **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran berdasarkan dan hasil penelitian sebagai berikut:

Sebaiknya pihak Hotel Menara Lexus memperhatikan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan pelanggan lebih meningkat.

Sebaiknya pihak manajemen hotel selalu memberikan pelatihan-pelatihan kepada para karyawan dalam melakukan pekerjaan demi meningkatkan kepuasan pelanggan hotel Menara Lexus Medan.