

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan sebelumnya, dapat diambil beberapa kesimpulan yang menjadi jawaban atas tujuan penelitian yang telah ditetapkan.

1. Terdapat pengaruh signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Hotel Carrcadin. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel, semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan hotel.
2. Terdapat pengaruh signifikan dari produk terhadap loyalitas pelanggan Hotel Carrcadin. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik harga yang diberikan oleh pihak hotel, semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan hotel.

5.2 Saran

Pihak hotel agar meningkatkan pelayanan yang memperhatikan kelima dimensi, yaitu *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangible* karena kelima dimensi ini merupakan dimensi dari kualitas pelayanan yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan hotel. Produk juga perlu diperhatikan agar pelanggan merasa puas dan loyalitas pelanggan dapat tercapai dari hal itu, terutama dalam hal makanan, minuman, harga dan atmosfir/suasana. Selain itu, pada penelitian selanjutnya sebaiknya menyempurnakan model yang sudah ada

dengan menambahkan variabel baru yang menjadi variabel intervening ataupun variabel bebas yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Variabel loyalitas pelanggan juga sebaiknya diukur melalui beberapa variabel dimana dimensinya juga terukur dengan baik melalui *Second Order Structural Equation Modelling*.