

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

Penelitian ini menganalisis mengenai ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, peneliti menggunakan metode survei dengan analisis Sperman. Dimana sebelum pengujian hipotesis peneliti melakukan beberapa uji pendahuluan yang terdiri uji reliabilitas dan uji validitas. Setelah melakukan penelitian dengan menggunakan kuesioner, serta pembahasan hasil analisis pada bab sebelumnya, maka penulis menarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara kualitas jasa dan loyalitas konsumen di Hotel Flamboyan Tasikmalaya.

Kesimpulan yang dapat ditarik sebagai berikut:

- Pelanggan terlihat cukup puas dengan kualitas pelayanan yang disediakan oleh Hotel Flamboyan, hal ini dapat dilihat dari semua indikator kepuasan pelanggan, sebagian besar pelanggan kadang-kadang: membicarakan hal positif mengenai kualitas jasa Hotel Flamboyan kepada orang lain, merekomendasikan tentang jasa yang disediakan Hotel Flamboyan kepada orang lain, mengajak teman atau relasi untuk datang ke Hotel Flamboyan, menjadikan Hotel Flamboyan sebagai alternatif utama untuk membeli/menggunakan jasa, ingin terus datang ke tempat Hotel Flamboyan.

- Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dihotel Flamboyan sebesar 38,94% dan 61,06% dipengaruhi oleh faktor lain.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan penelitian di atas, maka peneliti memberikan beberapa saran yang meliputi:

1. Kualitas pelayanan tersebut perlu ditingkatkan kualitasnya agar memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Flamboyan Tasikmalaya. Kualitas pelayanan dimaksud dilakukan antara lain melalui pengkajian dan perumusanya secara lebih rasional sesuai dengan tuntutan masalah yang menjadi fokus perhatian kebijakan, mensosialisasikan kebijakan secara lebih baik kepada masyarakat, memperbaiki sikap pelaksana kebijakan, melengkapi sarana yang diperlukan dan standar prosedur pelaksanaan yang menjadi penuntun bagi pelaksana kebijakan dalam melaksanakan tugasnya.
2. Oleh karena masih besarnya pengaruh faktor lain terhadap kepuasan pelanggan pada hotel Flamboyan Tasikmalaya, maka agar faktor tersebut dapat diketahui, perlu dilakukan penelitian lanjutan. Dengan demikian, diperoleh informasi secara jelas mengenai faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan pada hotel Flamboyan Tasikmalaya, selain faktor kualitas pelayanan.