

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di hotel Pilatus tergolong baik, hal ini terlihat dari rata-rata pernyataan responden sebesar 3,81 dari skala interval 3,40-4,19.
2. Loyalitas konsumen di hotel Pilatus tergolong baik, hal ini terlihat dari rata-rata pernyataan responden sebesar 3,88 dari skala interval 3,40-4,19.
3. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Loyalitas konsumen di hotel Pilatus, dengan pengaruh sebesar 86,7%. Sedangkan 13,3% lainnya merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti.

5.2 Saran

Dengan memperhatikan simpulan diatas, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut :

1. Hotel Pilatus diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada, dan diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan Hotel Pilatus dengan cara pelatihan (*training*) untuk pegawai mengenai pelayanan prima yang dilakukan secara rutin dan juga peningkatan kemampuan mereka akan pemahaman kebutuhan dan keinginan tamu,

karena kualitas pelayanan jasa dapat menjadi salah satu faktor menciptakan konsumen yang loyal.

2. Hotel Pilatus perlu melakukan Inovasi dan Kreatifitas, hal ini sangat penting karena untuk menjaga Kualitas Hotel Pilatus tetap sejalan, contohnya dengan membuat program-program baru yang menguntungkan bagi para pengunjung Hotel pada umumnya.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini, diharapkan kepada peneliti berikutnya untuk meneliti variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas konsumen.

Demikian kesimpulan dan saran dari penelitian yang dilakukan penulis, semoga Hotel Pilatus dapat terus melangsungkan aktivitas bisnisnya dengan baik.