

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil adalah :

1. *Relationship marketing* yang dijalankan oleh Hotel Pesona Bamboe telah memberikan kepada konsumen informasi mengenai fasilitas baru atau harga promo, melakukan penanganan keluhan dengan cepat, memberikan potongan harga untuk konsumen biasa maupun korporat, memberikan hadiah, dan memberikan pelayanan secara tepat waktu. Namun masih ada sebagian hal yang dirasakan masih kurang, yaitu dalam hal kepedulian terhadap keluhan dan *term of payment* yang ringan.
2. Loyalitas konsumen di Hotel Pesona Bamboe ditunjukkan oleh adanya toleransi terhadap kenaikan harga, merekomendasikan, dan menceritakan pengalaman baik kepada orang lain.
3. Berdasarkan hasil perhitungan *relationship marketing* memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

#### **5.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan adalah :

1. Untuk meningkatkan kinerja *relationship marketing* ada baiknya Hotel Pesona Bamboe memberlakukan program keanggotaan, dimana konsumen

yang menjadi anggota bisa memperoleh potongan harga, atau memperoleh prioritas dalam memesan kamar.

2. Untuk memberikan *term of payment* yang ringan perusahaan bisa bekerja sama dengan bank yang mengeluarkan kartu kredit, sehingga konsumen bisa melakukan pembayaran secara kredit.
3. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen ada baiknya Hotel Pesona Bamboe meningkatkan kualitas pelayanan, karena ternyata konsumen tidak memberikan toleransi terhadap kualitas pelayanan yang buruk.
4. Keterbatasan pada penelitian ini adalah responden yang dijadikan sumber data adalah responden perorangan, bukan konsumen bisnis, ada baiknya peneliti selanjutnya menggunakan konsumen bisnis sebagai responden, sehingga dapat memberikan masukan untuk pelaksanaan relationship marketing kepada konsumen bisnis.