

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Kesimpulan**

1. Dari hasil deskriptif jawaban responden, dapat terlihat bahwa secara umum variabel kualitas jasa Hotel Naval mendapatkan tanggapan responden yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum kualitas jasa Hotel Naval cukup baik, dimana sebagian besar responden menilai adanya kemampuan dan ketepatan dalam pelayanan sesuai dengan harapan mereka (*reliability*), ketanggapan dan kecepatan dalam menangani permasalahan yang dialami oleh konsumen (*responsiveness*), adanya jaminan mengenai faktor kemampuan yang baik serta adanya kotak saran sebagai tempat pengaduan keluhan (*assurance*), Perhatian dan pemahaman pelanggan terhadap kebutuhan serta kesulitan konsumen (*empathy*) dan kelengkapan sarana dan prasarana yang ada, kerapihan staf serta penataan interior yang baik (*tangibles*).
2. Untuk variabel loyalitas konsumen untuk menginap ulang mendapatkan tanggapan responden yang positif. Hal ini menunjukkan bahwa secara umum loyalitas konsumen untuk menginap ulang di Hotel Naval Bandung cukup tinggi dimana pada umumnya responden berminat untuk menginap ulang, sering menggunakan fasilitas lain yang ditawarkan Hotel Naval bersedia merekomendasikan jasa Hotel Naval kepada orang lain, teman

dan keluarga serta setia untuk menggunakan jasa Hotel Naval dan tidak tertarik dengan penawaran jasa Hotel lain.

3. Berdasarkan hasil uji statistik dengan menggunakan analisis regresi, bahwa terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen di Hotel Naval Bandung, Dimana pengaruh antara kedua variabel tersebut adalah pengaruh yang positif. Artinya bahwa semakin baik kualitas jasa yang diberikan Hotel Naval, maka loyalitas konsumen untuk menggunakan jasa Hotel Naval akan semakin tinggi pula, begitu juga sebaliknya.

## **5.2. Saran**

1. Dengan melihat hasil analisis statistik yang menunjukkan terdapat pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen di Hotel Naval Bandung maka kepada pihak manajemen Hotel agar terus meningkatkan kualitas jasa Hotel Naval Bandung terutama mengenai pengetahuan petugas yang masih banyak responden yang menjawab kurang puas. Pihak manajemen Hotel Naval perlu memberikan pelatihan dan kursus kepada petugas pelayanan, yang berhubungan dengan bidang tugasnya masing-masing.
2. Dari hasil tanggapan responden didapatkan informasi bahwa ternyata pelanggan akan loyal apabila pelayanan Hotel Naval dapat dipertahankan dan ditingkatkan, terutama masalah penetapan harga yang harus disesuaikan dengan pesaing dan masalah kelengkapan fasilitas lainnya. Hal ini dimaksudkan agar pelanggan tetap loyal pada Hotel Naval, karena

pelanggan pada umumnya akan lebih selektif dan ekonomis dalam melihat peluang yang dianggapnya menguntungkan, baik dari segi finansial (biaya) dan fasilitas yang lengkap.

3. Pihak manajemen Hotel Naval hendaknya melakukan evaluasi setiap bulan sekali, untuk menilai kepuasan pelanggan atas layanan yang sudah diberikannya selama ini serta apa saja harapan-harapan pelanggan yang memungkinkan untuk bisa direalisasikan nantinya. Evaluasi ini sangat penting dilakukan guna memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan menjadi lebih baik serta mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap Hotel Naval.