

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Pengujian hipotesis menggunakan teknik regresi berganda menunjukkan bahwa image hotel dan kepuasan pelanggan memberikan hasil yang signifikan pada kesetiaan pelanggan hotel “X”. Dengan kata lain, image hotel dan kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan hotel “X”.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis di atas, dengan menggunakan teknik regresi berganda, maka peneliti menarik kesimpulan bahwa yang memberikan kontribusi pengaruh yang besar terhadap kesetiaan pelanggan adalah kepuasan pelanggan, sedangkan image hotel memberikan pengaruh yang lebih kecil terhadap kesetiaan pelanggan.

Oleh karena itu, kesimpulan akhir yang dapat ditarik dari penelitian ini adalah :

- Pada pengujian regresi berganda, terdapat pengaruh image hotel dan kepuasan pelanggan terhadap kesetiaan pelanggan di hotel “X”.

Berdasarkan kesimpulan akhir tersebut, maka hasil penelitian ini mendukung penelitian **Kandampully(2000)** yang mengatakan bahwa image hotel dan kepuasan pelanggan mempengaruhi kesetiaan pelanggan dalam industri hotel.

5.2. Implikasi Manajerial

Hasil penelitian ini dapat memberikan implikasi bahwa perusahaan perlu untuk menciptakan image yang baik di mata pelanggan dan juga harus memberikan pelayanan yang prima dan memuaskan kepada pelanggan hotel di semua bagian pelayanan hotel agar dapat menciptakan kesetiaan dari pelanggan hotel.

Dalam menciptakan image hotel, perusahaan harus bertindak secara kreatif dengan perencanaan strategi manajemen yang matang. Pembentukan image dapat dilakukan dengan baik apabila perusahaan fokus kepada target sasaran dari perusahaan.

5.3. Saran

- Sebaiknya hotel lebih jeli dalam melihat kecenderungan trend yang terjadi dalam industri pariwisata.
- Sebaiknya selalu dilakukan evaluasi berkala untuk mengetahui kinerja para staff hotel.
- Selalu berusaha meningkatkan kemampuan pelayanan dari seluruh staff hotel.
- Selalu menjaga dan menjamin fasilitas hotel bekerja baik sesuai dengan fungsinya.
- Sebaiknya hotel selalu menjaga fisik seperti warna cat selalu segar agar tampak lebih bersih.
- Sebaiknya hotel mengganti secara berkala karpet ruangan agar menimbulkan kesan baru dan tidak membosankan.
- Sebaiknya hotel melakukan perubahan tata letak furniture untuk penyegaran.