

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Simpulan**

##### **5.1.1 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Mayoritas responden setuju kualitas pelayanan yang diberikan hotel Javaretro Bandung baik. Sebagian besar responden setuju bahwa hotel Javaretro memiliki fasilitas yang lengkap, penampilan karyawan hotel yang rapi, desain hotel yang menarik dan memiliki fasilitas hotel yang bersih. Responden juga mayoritas setuju bahwa karyawan hotel bersedia mendengarkan keluhan dari pelanggan, membantu pelanggan yang mengalami kendala, dan juga karyawan hotel ramah serta sopan terhadap pelanggan.

Responden juga sebagian besar setuju bahwa karyawan hotel Javaretro mampu memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan, memiliki kehandalan dalam merespon masalah yang dihadapi pelanggan dan juga memiliki ketepatan dalam memberikan informasi. Mayoritas responden setuju bahwa mudah untuk memberikan pengaduan mengenai keluhan kepada karyawan serta karyawan memiliki kecepatan dalam memberikan pelayanan dan memberikan penanganan terhadap keluhan pelanggan. Mereka juga setuju bahwa fasilitas kamar hotel yang ditawarkan selalu konsisten berkualitas baik, karyawan hotel yang jujur, keamanan pengunjung hotel terjamin, dan karyawan hotel memiliki kemampuan yang baik dalam menguasai informasi produk dan layanan.

### 5.1.2 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan

Mayoritas responden loyal terhadap hotel Javaretro, karena sebagian besar responden setuju dengan pernyataan kuisioner bahwa mereka akan mengatakan hal-hal positif tentang hotel Javaretro, akan merekomendasikan hotel Javaretro pada orang lain, kemungkinan besar akan mengunjungi hotel Javaretro, mereka jarang melakukan peralihan kepada hotel lain, hotel Javaretro menjadi pilihan utama, dan percaya bahwa hotel Javaretro merupakan hotel terbaik.

### 5.1.3 Variabel Kualitas Pelayanan yang Berpengaruh Terhadap Loyalitas Pelanggan

Variabel *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* memiliki nilai sig lebih besar dari 0,05 sehingga tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan variabel *reliability* memiliki nilai sig 0,004 dan variabel *assurance* memiliki nilai sig 0,000 (lebih kecil dari 0,05) sehingga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Karena nilai sig dari variabel *assurance* lebih kecil dari nilai sig variabel *reliability* maka variabel *assurance* merupakan variabel yang berpengaruh lebih signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis menyarankan beberapa saran untuk Hotel Javaretro, yaitu:

1. Hotel Javaretro juga dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan cara memberi pelatihan kepada para karyawan hotel agar

dapat lebih memahami seluk-beluk perhotelan sehingga ketika pelanggan memiliki keluhan dan bertanya, karyawan dapat memberikan solusi yang tepat.

2. Hotel Javaretro dapat menyediakan kotak saran dan website atau email yang berguna khusus untuk pengaduan keluhan bagi para pelanggan yang merasa kurang puas dengan kualitas pelayanan ataupun fasilitas hotel Javaretro.

