

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan dari analisis dan pengujian mengenai pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan ( Studi : tamu hotel bintang 4 ) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan dihotel bintang 4.

#### 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan yaitu :

1. Peneliti menyebarkan kuisioner kepada orang yang pernah menginap dihotel bintang 4 saja, sehingga tidak bisa sebarkan secara random
2. Peneliti hanya mendapatkan 260 responden saja dan itu memakan waktu yang cukup lama
3. Peneliti hanya fokus membahas kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Jika dapat dikembangkan lagi oleh peneliti selanjutnya maka kepuasan pelanggan dapat menjadi salah satu variabel dependen dalam penelitian selanjutnya.

#### 5.3 Implikasi Manajerial

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengaruh positif bagi perusahaan perhotelan agar dapat menciptakan kualitas pelayanan yang baik agar setiap tamu yang berkunjung ke hotel dapat menikmati nilai kepuasan yang akan berdampak pada loyalitas pelanggan.

#### 5.4 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan serta kesimpulan yang didapat, adapun saran yang ingin peneliti berikan agar kedepannya menjadi lebih baik lagi dalam penelitian selanjutnya :

1. Diharapkan peneliti selanjutnya melakukan penelitian yang berbeda dari segi model penelitian atau menggunakan variabel yang berbeda dari penelitian maupun menambahkan variabel sebagai mediasi antara variabel independen dan dependen,
2. Karakteristik responden pada kuisisioner penelitian dibuat lebih baik lagi agar penelitian yang dilakukan selanjutnya mendapatkan hasil yang lebih baik.

