

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan analisis dan pembahasa, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian mengenai Analisis Pengaruh Harga dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Horison Ultima Timika sebagai berikut:

1. Uji Hipotesis 1, Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi yang didapat sebesar 0.000, berarti nilai signifikansi  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh Harga terhadap Loyalitas pelanggan Hotel Horison Ultima Timika. Besar pengaruh yang di lihat dari koefisien determinasi adalah 0.375, yang berarti bahwa pengaruh Harga terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 37.5%.

2. Uji Hipotesis 2, Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi yang didapat sebesar 0.000, berarti nilai signifikansi  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Horison Ultima Timika. Besar pengaruh yang di lihat dari koefisien determinasi adalah 0.343, yang berarti bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan adalah sebesar 34.3%.

3. Uji Hipotesis 3, Dari hasil pengujian diperoleh nilai signifikansi yang didapat sebesar 0.000, berarti nilai signifikansi  $< 0,05$ ,  $H_0$  ditolak  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas

pelanggan Hotel Horison Ultima Timika. Terdapat pengaruh secara bersama-sama antara Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Horison Ultima Timika.

## **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Dalam studi penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan antara lain:

Koesioner yang dibagikan dalam bentuk GoogleForm.

## **5.3 Implikasi Manajerial**

Implikasi manajerial, yaitu:

Menciptakan sebuah hubungan satu sama lain antara perusahaan dan pelanggan dari apa yang dikeluarkan dan dirasakan, merupakan suatu strategi yang ampuh dalam kesuksesan perusahaan. Oleh sebab itu perusahaan perlu memberikan sebuah apresiasi dalam menjaga loyalitas setiap pelanggan. Seperti Membagikan vocer potongan harga untuk setiap pelanggan yang menginap agar pelanggan tersebut akan datang kembali untuk menggunakan vocer tersebut.

## **5.4 Saran**

Peneliti yang akan datang

Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan dan menambahkan pertanyaan yang diteliti, sehingga dapat menjadi lebih detail.

Pelaku usaha dan perusahaan

Diharapkan, penelitian ini memberikan informasi bagi para manajer atau pembisnis yang berkaitan dengan Harga, dan Kualitas pelayanan terhadap Loyalitas pelanggan Hotel Horison Ultima Timika. Dan sebagai indikator yang digunakan dalam menyusun strategi perencanaan kedepan yang berhubungan dengan loyalitas pelanggan.

