

# **BAB 6**

## **PENUTUP**

### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka penulis memberikan kesimpulan atas penelitian ini, yaitu:

1. Terdapat 18 faktor Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen menginap di Grand Hotel Preanger, yaitu:
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Layanan yang akurat
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kemudahan yang diberikan
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Nuansa Bandung tempo dulu
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Ganti rugi atas kesalahan hotel
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Tanggap terhadap kebutuhan hotel
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kemudahan untuk dicapai
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Citra hotel bintang lima
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Harga sesuai fasilitas hotel bintang lima
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kualitas makanan dan minuman
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kemudahan komunikasi
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Layanan sesuai kebutuhan
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Keamanan barang

- Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Keramahan dari karyawan
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Sarana hiburan sesuai hotel bintang lima
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kebersihan
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kecepatan bantuan
2. Dari 18 komponen tersebut, terdapat 5 komponen yang memiliki pengaruh yang signifikan, yaitu
- Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Menu makanan dan minuman yang lengkap.
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kemudahan yang dicapai.
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kemudahan fasilitas di kamar.
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Harga sesuai fasilitas hotel bintang lima.
  - Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Keramahan dari karyawan.

## **6.2. Saran**

### **6.2.1. Saran Untuk Grand Hotel Preanger**

Untuk memperbaiki dan meningkatkan Loyalitas Menginap Konsumen di Grand Hotel Preanger, maka penulis memberikan saran-saran yang sebaiknya dilakukan oleh pihak manajemen Grand Hotel Preanger, seperti:

- Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Menu makanan dan minuman yang lengkap.
  - Koki di *restaurant* Grand Hotel Preanger diberikan pelatihan khusus baik di dalam negeri maupun luar negeri untuk mendapatkan kualitas menu makanan dan minuman sesuai kebutuhan konsumen.
  - Melakukan studi banding ke hotel-hotel bintang lima lainnya agar mendapatkan menu makanan dan minuman yang lebih bervariasi.

- Meminta pendapat dari para konsumen di *restaurant* Grand Hotel Preanger, dengan cara memberikan kuesioner yang dapat diisi oleh para konsumen tanpa mengganggu kenyamanan.
- Konsumen diperbolehkan meramu makanan dan minumannya sendiri yang sesuai dengan kesukaan konsumen.
- Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kemudahan yang dicapai.
  - Pihak hotel bekerja sama dengan pemerintah kota Bandung untuk memberikan informasi-informasi mengenai Grand Hotel Preanger.
  - Pihak hotel bekerja sama dengan pihak stasiun kereta api, bandara udara, dan stasiun bus yang ada di kota Bandung untuk memberikan sarana transportasi langsung kepada para konsumen yang ingin menginap di Bandung untuk menuju Grand Hotel Preanger
  - Pihak hotel bekerja sama dengan operator-operator telepon selular yang ada di Indonesia, agar memudahkan para konsumen melakukan reservasi lewat *Short Message Service* melalui telepon selular saja ataupun melalui *premium call* yang dibebaskan dari beban biaya pulsa konsumen.
  - Ditawarkannya program *tour* objek-objek wisata di kota Bandung dan sekitarnya saat konsumen menginap di Grand Hotel Preanger dengan harga yang murah.
- Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Kemudahan fasilitas di kamar.
  - Diberikannya warna-warna yang berbeda pada setiap petunjuk penggunaan dalam kemudahan penggunaan fasilitas di kamar hotel.
  - Melakukan pembelian fasilitas-fasilitas kamar hotel yang mudah penggunaan dan mudah membaca petunjuk penggunaannya.
  - Diberikannya pedoman penggunaan yang aman dan mudah terbaca pada setiap fasilitas di kamar hotel.
- Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Harga sesuai fasilitas hotel bintang lima.

- Setiap 6 bulan sekali melakukan standarisasi fasilitas hotel sesuai kualitas hotel bintang lima.
- Melakukan perbandingan dengan hotel-hotel bintang lima lainnya.
- Tingkat Pemenuhan Harapan Konsumen Atas Keramahan dari karyawan.
  - Diberikannya penghargaan dan program “karyawan bulan ini” yang dinilai dari masukkan para konsumen dengan menuliskan nama karyawan dan juga atas penilaian manajemen Grand Hotel Preanger.

### **6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya**

- Setelah diketahui hubungan yang terjadi antara harapan konsumen dan loyalitas konsumen, maka dilanjutkan dengan penelitian untuk menganalisa penyebab dari hubungan yang terjadi tersebut.