BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai hubungan antara kepuasan dan loyalitas konsumen Hotel ‘X’ Bandung, maka dapat disimpulkan:

1. Terdapat hubungan pada tingkat moderat antara kepuasan dan loyalitas konsumen Hotel ‘X’ Bandung. Artinya, selain faktor kepuasan masih ada faktor lain yang juga berkaitan dengan loyalitas pada konsumen Hotel ‘X’ Bandung.
2. Lebih banyak konsumen yang tidak puas terhadap kualitas pelayanan Hotel ‘X’ Bandung. Dimensi yang paling besar ketidakpuasannya adalah dimensi *assurance* yaitu kesediaan karyawan *front office* menerima keluhan tamu dan kemampuan karyawan dalam memberi pelayanan yang baik.
3. Konsumen Hotel 'X' ada juga yang merasa puas terhadap kualitas pelayanan Hotel 'X' Bandung. Kepuasan konsumen ini terutama pada dimensi *reliability* dalam hal prosedur pemesanan kamar dan transaksi yang mudah menggunakan *credit card*.
4. Konsumen Hotel ‘X’ lebih banyak yang termasuk tipe *no loyalty*. Konsumen tipe ini akan mudah beralih ke hotel lain karena *attachment* dan *repeat purchase*-nya rendah terhadap Hotel ‘X”.

5. Sebagian konsumen juga ada yang termasuk *true loyalty* terhadap Hotel 'X'. Konsumen ini akan tetap menginap di Hotel 'X' tanpa memperdulikan tarikan dari hotel lain.
6. Konsumen yang merasa tidak puas terhadap kualitas pelayanan Hotel 'X' ternyata masih melakukan *repeat purchase* di hotel ini karena adanya keunggulan dalam hal lokasi hotel yang strategis dan tarif kamar yang cukup terjangkau.

1.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diajukan beberapa saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

1.2.1 Saran Ilmiah

a) Meneliti lebih lanjut masing-masing variabel, kepuasan dan loyalitas konsumen secara khusus.
b) Meneliti lebih lanjut faktor-faktor lain yang berkaitan dengan loyalitas konsumen.

1.2.2 Saran Praktis

a) Pihak manajemen Hotel 'X'
   (1) Hendaknya memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi *assurance*, terutama pada kesediaan karyawan *front office* menerima keluhan tamu dan kemampuan karyawan dalam memberi pelayanan yang memuaskan.

(2) Agar karyawan di bagian *front office* tetap ada di tempat, hendaknya melakukan *re-schedule shift* karyawan *front office.*

(3) Selalu mengingatkan karyawan agar selalu di tempat ketika bertugas.

(4) Kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan oleh Hotel 'X' yaitu pada dimensi *reliability*, terutama dalam hal prosedur pemesanan kamar dan transaksi yang mudah menggunakan *credit card.*

(5) Hendaknya dapat mengoptimalkan segala keunggulan yang dimilikinya terutama dalam hal lokasi yang strategis dan tarif kamar agar dapat menumbuhkan, mempertahankan dan meningkatkan loyalitas konsumennya.

b) Pihak karyawan Hotel ‘X’

(1) Hendaknya meningkatkan kemampuan dan ketrampilan dalam memberi pelayanan yang memuaskan bagi konsumen.