

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dan hasil analisis yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel & Restoran Talagasari, sebagai berikut:

- ❖ Persentase tingkat hunian (*Occupancy rate*) di Hotel & Restoran Talagasari sejak tahun 2004 hingga tahun 2005 berturut turut mengalami peningkatan (tahun 2005 – tahun 2003).
- ❖ Pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen ditunjukkan dengan adanya korelasi yang cukup tinggi berarti ada pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Hotel & Restoran Talagasari.
- ❖ Lainnya yang mempengaruhi Loyalitas Konsumen diluar Kualitas Pelayanan adalah Strategi Bauran Pemasaran yang terdiri dari 4 P, yaitu Produk (*product*), harga (*price*), tempat (*place*) dan promosi (*promotion*) dan strategi Bauran Pemasaran Jasa yang membutuhkan 3 P tambahan yaitu orang (*people*), proses (*process*) dan bukti fisik (*physical evidence*).

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen di Hotel & Restoran Talagasari serta memperhatikan kesimpulan – kesimpulan yang diambil dapat di kemukakan beberapa saran sebagai berikut :

1. Hotel & Restoran Talagasari hendaknya dapat lebih meningkatkan perhatiannya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamunya, karena antara kualitas pelayanan dan loyalitas konsumen di Hotel & Restoran Talagasari terdapat Pengaruh yang cukup kuat (cukup Tinggi)
2. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas konsumen Hotel & Restoran Talagasari dipengaruhi oleh faktor- faktor lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen selain dari kualitas pelayanan seperti strategi Bauran Pemasaran yang terdiri dari 4P, yaitu *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (saluran distribusi), *Promotion* (promosi) dan strategi Bauran Pemasaran Jasa yang membutuhkan 3P tambahan yaitu *People* (orang), *Process* (proses), dan *Physical Evidence* (bukti fisik) disarankan faktor- faktor ini dapat diteliti lebih lanjut.
3. Untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh Hotel & Restoran Talagasari , maka perlu dilakukan evaluasi ulang terhadap unsur – unsur kinerja karyawan / kualitas pelayanan yang dilakukan oleh Hotel & Restoran Talagasari , karena sifat keinginan dari konsumen / pelanggan yang dinamis / berubah- ubah dari waktu ke waktu , maka evaluasi seperti ini sebaiknya

dilakukan secara periodik / berkala (misalnya selama 6 bulan sekali atau disesuaikan dengan situasi dan kondisi Hotel & Restoran Talagasari.

4. Memberikan / meningkatkan penghargaan kepada karyawan, dimana penghargaan ini berupa bonus agar mereka dapat lebih termotivasi / terdorong untuk bekerja lebih baik dan lebih giat lagi.