

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan uraian-uraian sebelumnya dapat disimpulkan bahwa:

1. Faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen loyal terhadap hotel fourpoints Jakarta Thamrin adalah dari kepuasan pelanggan dalam menikmati layanan yang melebihi ekspektasi pelanggan serta fasilitas yang ada di hotel.
2. Kualitas Layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Pelanggan. Hal ini ditandai dengan nilai p-value 0.000 $\alpha < 0.05$ dengan nilai beta sebesar 0.935, yang artinya semakin tinggi kualitas layanan yang diberikan hotel, maka semakin tinggi juga pelanggan akan merasa terpuaskan.
3. Kualitas Layanan berpengaruh negatif terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini ditandai dengan nilai p-value 0.890 $\alpha \geq 0.05$ dengan nilai beta sebesar 0.014, yang artinya kualitas layanan belum mempengaruhi atau memberikan dampak kepada terjadinya loyalitas pelanggan.
4. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan. Hal ini ditandai dengan nilai p-value 0.000 $\alpha < 0.05$ dengan nilai beta sebesar 0.860, yang artinya semakin tinggi kepuasan pelanggan, maka semakin tinggi kemungkinan tamu menjadi loyal terhadap hotel.

5.2 Implikasi Manajerial

Penelitian ini diharapkan memberikan masukan bagi manajer Hotel Fourpoints Jakarta Thamrin agar:

1. Sebaiknya manajer lebih meningkatkan fokus dalam memberikan kualitas layanan kepada tamu secara personal, agar setiap tamu dapat merasa puas ketika mereka menginap di Hotel Fourpoints Jakarta Thamrin dan nantinya diharapkan dapat memberikan review yang baik kepada hotel.
2. Sebaiknya manajer mempertahankan serta meningkatkan kualitas dari karyawan dalam memberikan kualitas layanan kepada tamu dikarenakan pengaruh dari kualitas layanan sangat besar dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan
3. Sebaiknya manajer mempertahankan serta meningkatkan fasilitas yang sudah ada di hotel dalam bentuk fisik maupun hanya secara visual

5.3 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan-keterbatasan penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini hanya meneliti tamu Hotel Fourpoints Jakarta Thamrin sebagai responden
2. Ruang lingkup yang dimiliki peneliti sangat terbatas, sehingga peneliti hanya bisa mencari responden yang sesuai dengan kriteria yang cocok

5.4 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya adalah melakukan penelitian di Hotel Fourpoints yang lain, hal itu bertujuan untuk melihat faktor-faktor lain yang memungkinkan terciptanya loyalitas pelanggan dan juga bisa mengembangkan penelitian ini, sehingga data dan informasi menjadi lebih bervariasi daripada Hotel Fourpoints yang ada di Jakarta saja.

