BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan bab IV mengenai pengaruh Nilai Pelanggan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Horison Bandung, maka penulis membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian bahwa.

   A. Nilai Pelanggan di Hotel Horison Bandung tergolong cukup tinggi, maka dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Nilai Pelanggan terhadap Hotel Horison Bandung akan terciptannya pembelian, Hal ini disebabkan karena Hotel Horison Bandung dapat meyakinkan konsumen bahwa Hotel Horison Bandung akan mengutamakan kepentingan dan memenuhi kebutuhan konsumen.

   B. Fasilitas di Hotel Horison Bandung terbilang cukup baik di karenakan Hotel Horison Bandung telah memiliki Fasilitas yang cukup peremajaannya dan juga lingkungan yang cukup nyaman,dimana dengan adanya fasilitas tersebut menyebabkan timbulnya Loyalitas Pelanggan di Hotel Horison Bandung

   C. Loyalitas Pelanggan di Hotel Horison Bandung cukup baik, dikarenakan konsumen telah mengenali kebutuhananya, kemudian

merekomendasikan kepada calon pelanggan lain, serta melakukan pembelian ulang.

2. Pengaruh hubungan Nilai Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan bertanda positif dan searah diaman Nilai Pelanggan yang dilakukan ,maka akan diikuti pula oleh semakin tingginya Loyalitas Pelanggan.

3 Pengaruh Hubungan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan bertanda positif dan searah,dimana semakin baik Fasilitas maka diikuti pula oleh semakin tingginya Loyalitas Pelanggan.

4 Pengaruh hubungan Nilai Pelanggan dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan terdapat hubungan yang sangat kuat.dimana semakin baik Nilai Pelanggan dan Fasilitas, maka akan diikuti pula oleh semakin tingginya Loyalitas Pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat penulis maka selanjutnya penulis memberikan saran-saran yang dapat berguna mengenai pengaruh Nilai Pelanggan dan Fasilitas Terhadap Keputusan Konsumen Menginap Pada Hotel Horison Di Bandung, di antaranya :

1. Nilai Pelanggan Pada Hotel Horison Bandung secara umum sudah cukup baik,namun di indikator pada variabel nilai pelanggan masih terdapat nilai yang lebih rendah dibandingkan dengan indicator lainnya.untuk itu sebaiknnya Hotel Horison Bandung lebih membuat konsumen merasa nyaman,sehingga konsumen akan merasa bahwa Hotel Horison Bandung

mengutamakan kepentingan mereka yang akan membuat konsumen percaya bahwa Hotel Horison Bandung adalah hotel yang akan mereka pilih lagi nantinnya.

2. Tanggapan konsumen tentang Fasilitas Hotel Horison Bandung sudah cukup baik dan di dalam indicator kelancaran sudah baik,namun untuk indicator lainnya masih dirasa cukup baik untuk itu Hotel Horison Bandung sebaiknnya lebih memperhatikan lingkungan sekitar yang nantinnya akan membuat nyaman konsumen dan juga lebih memperhatikan lagi banyaknnya fasilitas-fasilitas umum di sekitar Hotel Horison Bandung sehingga nantinya konsumen akan merasa nyaman saat berada di Hotel Horison Bandung.
3. Loyalitas Pelanggan pada Hotel Horison Bandung dirasa sudah cukup baik, dan konsumen telah, mengenali kebutuhananya, kemudian merekomendasikan, tidak terpengaruh, serta melakukan pembelian ulang, sehingga diharapkan nantinya Hotel Horison Bandung dapat memanfaatkan variable-variabel lainnya untuk meningkatkan Loyalitas Pelanggan dan juga lebih meningkatkan lagi indicator perilaku pasca pembelian sehingga nantinya konsumen yang sudah menginap di Hotel Horison Bandung dapat memberikan informasi yang baik kepada orang lain.
4. Hotel Horison Bandung diharapkan mampu lebih meningkatkan Fasilitas begitu pula dengan nilai pelanggannya. Maka dari itu Hotel Horison Bandung lebih diharapkan memperbaiki suasana di dalam maupun luar

lingkungan hotel agar saat konsumen menginap mereka tidak hanya akan nyaman di dalam hotel tapi juga nyaman saat menuju hotel maupun saat berada di dalam lingkungan hotel.