BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Implementasi Sistem Informasi Reservasi Hotel Online Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Dan Loyalitas Pelanggan Di Hotel Santika Bandung, maka pada bagian akhir dari penelitian ini, penulis menarik kesimpulan, sekaligus memberikan saran sebagai berikut.

1. Sistem informasi reservasi hotel *online*(agoda.com) untuk Hotel Santika Bandung sudah berjalan dengan cukup baik.
2. Implementasi sistem informasi reservasi hotel *online* (agoda.com) untuk Hotel Santika Bandung bagi pengguna sudah cukup baik, sistem informasi reservasi hotel online (agoda.com) untuk Hotel Santika Bandung cukup baik, memiliki jumlah pemerhati cukup banyak, karena sistem sudah cukup sesuai dengan kebutuhan. Demikian juga dengan informasi fasilitas, informasi *Reservasi* yang disajikan, serta manajemen *website* sudah baik, hanya saja informasi *customer contact* dan informasi area sekeliling yang disajikan masih perlu penambahan informasi karena masih terdapat kekurangan informasi mengenai hotel.
3. Pengguna Web agoda.com (Tamu) untuk Hotel Santika Bandung pada umumnya sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Hal ini terlihat persentase total skor *performance* sudah termasuk kedalam

kriteria baik. Artinya pelanggan / para tamu hotel santika Bandung pada umumnya sudah merasa puas dengan kualitas layanan yang diberikan. Artinya para tamu hotel merasa tidak kecewa atau dengan kata lain sudah merasa puas dengan kualitas pelayanan yang di berikan agoda.com dan Hotel Santika Bandung. Karena dari sisi format, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan sudah baik dan mudah digunakan, hanya saja dari sisi *content* web dan keakuratan informasi masih perlu pembaharuan atau penambahan isi untuk web agoda.com sebab informasi mengenai Hotel Santika Bandung belum cukup lengkap, serta pengguna web dalam menggunakan fitur untuk menyampaikan keluhan itu belum optimal.

4. Untuk Loyalitas Pelanggan Hotel Santika Bandung Ini secara total berada pada kriteria cukup dengan skor 67,41 % Artinya loyalitas para tamu Hotel Santika Bandung belum terlalu loyal karena dari frekuensi pemakaian ulang *(Repeat)* serta mempromosikan terhadap orang lain *(Refferal)* belum optimal, namun para tamu hotel santika Bandung tidak mudah untuk terpengaruh penawaran hotel lainnya *(Retention)*.
5. Sistem informasi reservasi hotel *Online* signifikan dapat meningkatkan kualitas layanan di Hotel Santika Bandung. Besarnya kontribusi atau pengaruh sistem informasi reservasi hotel *Online* dalam meningkatkan kualitas layanan di Hotel Santika Bandung adalah 52,5 %. Artinya kualitas layanan dipengaruhi secara dominan oleh sistem informasi reservasi Hotel Santika Bandung.

6. Sistem informasi reservasi hotel *Online* secara parsial tidak signifikan memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan (pengguna) Hotel Santika Bandung. Besarnya kontribusi dari sistem informasi reservasi hotel *Online* terhadap loyalitas pelanggan (pengguna) Hotel Santika Bandung sebesar 4,71 % atau dengan kata lain loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi secara dominan oleh sistem informasi reservasi hotel online.

7. Kualitas Layanan tidak signifikan mempengaruhi loyalitas pelanggan di Hotel Santika Bandung. Besarnya kontribusi dari kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 3,17 % atau dengan kata lain loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi secara dominan oleh kualitas layanan.

8. Implementasi Sistem Informasi Reservasi Hotel *online* sebagai upaya peningkatan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Hotel Santika Bandung sebesar 13,5 %.

5.2 SARAN

1. Agar terhindar dari kesalahan dalam menyediakan informasi ketersediaan kamar yang dapat menyebabkan *overbooking* oleh karena itu sebaiknya agar selalu meng*update* informasi yang akan dimuat mengenai Hotel Santika Bandung.
2. Hendaknya kekurangan yang ada dalam sistem informasi reservasi hotel online (agoda.com) untuk hotel santika Bandung dibenahi agar dapat digunakan oleh pengguna (tamu) dengan maksimal. Kekurangan

seperti kurang *update* informasi dan kurangnya *customer contact*, serta Informasi mengenai area sekeliling hotel. Oleh karena itu penulis menyarankan agar pembuat web (agoda.com) untuk hotel santika lebih memperhatikan informasi dan keakuratan serta disesuaikan dengan waktu.

3. Hendaknya untuk meningkatkan kualitas layanan dari web agoda sebaiknya *content* web agoda.com dilakukan pembaharuan dan penambahan isi dari web agoda.com, sebab informasi mengenai Hotel Santika Bandung belum cukup lengkap, serta pengguna web dalam menggunakan fitur untuk menyampaikan keluhan itu belum optimal serta keakuratan informasi harus terus diperhatikan.
4. Hendaknya dalam meningkatkan loyalitas pelanggan sebaiknya isi dari web agoda.com, tampilan dan semua yang mendukung kerja dari web agoda.com lebih ditingkatkan agar pelanggan dapat loyal dan frekuensi pemakaian meningkat, serta pelanggan akan lebih sering mempromosikan kepuasan menggunakan web agoda.com.
5. Hendaknya agar kualitas layanan dapat dipengaruhi secara dominan oleh Sistem Informasi Reservasi Hotel online, maka sebaiknya kinerja dari keseluruhan web agoda.com perlu diperhatikan agar dapat meningkatkan kualitas layanan di Hotel Santika Bandung.
6. Sebaiknya pembuat web agoda.com dan hotel santika Bandung harus lebih memperhatikan informasi yang disampaikan kepada pengguna web dan melengkapi kebutuhan informasi yang dibutuhkan seperti

jenis kamar yang ada di Hotel Santika Bandung di tampilkan agar pengguna dapat memilih jenis kamar yang diinginkan, karena hanya ada 2 jenis kamar yang disediakan sistem informasi resevasi hotel online maka ada kemungkinan pengguna lebih tidak memilih menggunakan sistem informasi resevasi hotel online ini.

7. Hendaknya *content* dari web di lengkapi seperti yang tidak ada di dalam web seperti email dari hotel santika bandung, informasi area sekeliling hotel santika bandung, jenis kamar yang disediakan ditambahkan, tampilan web di perbaharui agar lebih menarik serta keakuratan sistem diperhatikan dan pelayanan hotel santika bandung pun haruslah diperhatikan terapkanlah pelayanan prima.
8. Hendaknya diberi tambahan server cadangan agar ketika server utama padat maka jaringan internet akan di alihkan ke server cadangan, keakuratan informasi diperhatikan dan pelayanan prima diterapkan Hotel Santika Bandung agar loyalitas pelanggan terhadap Hotel Santika Bandung meningkat .