# BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah disajikan pada sebelumnya, maka penulis mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja kualitas pelayanan di Hotel Panorama Lembang sudah dinilai baik atau tergolong baik (80,1%).
2. Kepercayaan pelanggan di Hotel Panorama Lembang sudah dinilai sangat tinggi atau tergolong sangat tinggi (8[illegible]1%).
3. Loyalitas pelanggan di Hotel Panorama Lembang sudah dinilai tinggi atau termasuk dalam kategori tinggi (7[illegible]5%).
4. Secara simultan terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan dan kepercayaan (t-hitung>t tabel) dengan pengaruh sebesar 26,6% sedangkan sisanya sebesar 73,4% merupakan pengaruh dari variabel lain yang tidak diteliti. Secara parsial dari kedua variabel tersebut yang memberikan pengaruh secara signifikan hanya variabel kualitas pelayanan dengan pengaruh sebesar 26,0% sedangkan variabel kepercayaan tidak memberikan pengaruh secara signifikan terhadap loyalitas pelanggan dengan pengaruh hanya (0,6%).

PDF Create 5 Trial
www.pdfwizard.com

## 5.2 Saran

Setelah dilakukan penelitian yang dilaksanakan penulis Di Hotel Panorama Lembang mengenai Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan. Penulis memberikan saran kepada Hotel Panorama Lembang, semoga saran tersebut dapat bermanfaat sebaik-baiknya untuk kemajuan Hotel Panorama Lembang. Saran dari penulis adalah sebagai berikut :

A. Karena kualitas pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan loyalitas pelanggan, maka kualitas pelayanan oleh karyawan Hotel Panorama Lembang dapat ditingkatkan melalui pelayanan prima, yang meliputi kecepatan, ketepatan dan komunikasi antara penjual dan pelanggan, sehingga pelanggan merasa nyaman.

B. Perusahaan perlu mengalakan pelatihan untuk meningkatkan kualitas dan kemampuan secara menyeluruh agar sumber daya manusianya dapat bersaing dengan perusahaan lain.

C. Perusahaan harus lebih sering mengkoordinasi seluruh karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu dari *Front office* sampai *back office*, sehingga pelayanan tamu lebih cepat dari apa yang mereka harapkan.

D. Dilihat dari sisi loyalitas pelanggan di Hotel Panorama Lembang termasuk pelanggan yang kurang loyal, tetapi Dengan kekurangan tersebut perusahaan harus melakukan kualitas pelayanan yang baik sehingga dapat menjadikan pelanggan yang loyal, hal ini hendaknya dapat di pertahankan oleh pihak perusahaan dengan melakukan evaluasi

PDFCreate DF Trial
www.unlimitedcon.com

kembali dan melakukan kembali pendekatan-pendekatan kepada pelanggan, karena pelanggan yang loyal dapat memberikan keuntungan kepada perusahaan baik jangka pendek, ataupun jangka panjang.

PDFCreate.5 Trial!
www.pdfvanzaro.com