BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Augusta Bandung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Kualitas pelayanan pada Hotel Augusta Bandung secara umum berada dalam kategori cukup baik. Fasilitas fisik yang dimiliki Hotel Augusta Bandung cukup memadai dan perhatian yang diberikan petugas dan karyawan cukup baik. Keandalan pelayanan juga cukup baik, ketanggapan pihak Hotel Augusta dalam melayani pelanggan cukup tinggi dengan jaminan pelayanan yang cukup baik.
2. Kepercayaan pelanggan pada Hotel Augusta Bandung secara umum berada dalam kategori cukup tinggi. Hotel Augusta Bandung cukup fokus pada kejujuran dan integritas dan memberikan kesamaan pelayanan kepada setiap pengunjung. Hotel Augusta Bandung cukup handal dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan serta cukup optimal dalam memberikan pelayanan untuk memuaskan pelanggan.
3. Loyalitas pelanggan di Hotel Augusta Bandung pada umumnya cukup tinggi. Sebagian besar pelanggan hanya kadang-kadang menginap di Hotel Augusta Bandung dan juga hanya kadang-kadang menggunakan jasa lain di hotel tersebut. Sebagian besar pelanggan juga hanya kadang-kadang

merekomendasikan Hotel Augusta kepada orang lain dan masih jarang menolak menginap di hotel lain selain Hotel Augusta Bandung.

4. Kualitas pelayanan dan kepercayaan secara bersama-sama memberikan kontribusi atau pengaruh sebesar 59,1% terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Augusta Bandung. Diantara variabel independen, kepercayaan memberikan pengaruh yang lebih besar terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Augusta Bandung. Kualitas pelayanan secara parsial hanya memberikan pengaruh sebesar 7,8% terhadap loyalitas pelanggan, sementara kepercayaan secara parsial memberikan pengaruh sebesar 30,4% terhadap loyalitas pelanggan.

5.2 Saran

1. Sebagai masukan kepada pihak manajemen hotel adalah,alangkah lebih baik bila kualitas pelayanan lebih ditingkatkan lagi,sehingga akan lebih banyak lagi pengunjung juga pemeliharaan fasilitas fisik yang ada dihotel dilaksanakan dengan baik, karena fasilitas fisik yang tersedia dan terpelihara dengan baik, dapat meningkatkan nilainjual hotel dan memuaskan pengunjung yang datang,dan berujung pada loyalitas yang berkelanjutan.
2. Kepercayaan yang telah tertanam di benak pengunjung harus dijaga bahkan ditingkatkan, agar pengunjung yang pernah menginap di hotel Augusta Bandung,semakin percaya dengan kualitas pelayanan yang

diberikan oleh karyawan dan manajemen hotel, sehingga mereka yakin untuk kembali menginap.

3. Loyalitas pengunjung adalah hal utama yang perlu dijaga bahkan ditingkatkan, karena dengan pengunjung yang loyal kepada perusahaan adalah suatu keuntungan besar bagi perusahaan baik secara finansial maupun secara sosialisasi dan aktualisasi perusahaan di mata publik, karena pelanggan yang loyal cenderung akan mereferensikan apa yang dia rasakan kepada orang lain secara positif, dan mau membayar dengan harga yang mahal untuk layanan yang ia terima. Hal tersebut adalah tujuan akhir dari setiap perusahaan, oleh karena itu haruslah di jaga sebaik mungkin sehingga tidak ada pelanggan yang pergi bahkan mungkin harusnya bertambah dan semakin bertmabah dari setiap waktunya.
4. Masukanya adalah, bahwa kepeercayaan dan kualitas pelayanan adalah dua item yang penting bagi kelangsungan bisnis perusahaan,oleh karena itu kedua hal tersebut harus selalu diperbaiki dan ditingkatkan agar pengunjung semakin banyak dan semakin loyal.