BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan penjelasan dari bab sebelumnya, serta pembahasan yang disertai dengan teori dan konsep yang mendukung mengenai penelitian ini yang berjudul pengaruh Pelayanan Prima dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Anggrek Shopping Hotel Bandung, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut

1. Pelayanan Prima yang didalamnya diukur melalui 6 indikator, yaitu kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab. Indikator penampilan memperoleh persentase skor tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator tanggung jawab memperoleh skor yang paling rendah dengan kategori cukup baik. Namun secara umum semua indikator masuk dalam kategori cukup baik. Hal ini mengindikasikan bahwa secara keseluruhan Pelayanan Prima sudah cukup baik, namun perlu di tingkatkan di Anggrek Shopping Hotel Bandung.
2. Harga yang ada di Anggrek Shopping Hotel Bandung berada pada kategori cukup baik, terdiri dari 3 indikator yaitu penilaian mengenai harga secara keseluruhan, respons terhadap kenaikan harga, dan harga produk tertentu dibandingkan di tempat lain. Indikator penilaian mengenai harga secara keseluruhan memperoleh persentase tertinggi dengan kategori cukup baik, sedangkan indikator respons terhadap kenaikan harga memperoleh

persentase terendah dengan kategori cukup baik. Secara keseluruhan Harga Anggrek Shopping Hotel Bandung cukup baik diterapkan disini, namun masih perlu penyesuaian.

3. Secara keseluruhan variabel Loyalitas Pelanggan terdiri dari 4 indikator yaitu melakukan pembelian ulang secara teratur, membeli antar lini produk atau jasa, mereferensikan terhadap orang lain dan menunjukan kekebalan dari daya tarik sejenis. Indikator menunjukan kekebalan dari daya tarik sejenis memperoleh persentase tertinggi dengan kategori baik, sedangkan indikator mereferensikan terhadap orang lain memperoleh persentase terendah dengan kategori cukup baik. Secara keseluruhan Loyalitas Pelanggan yang ada di Anggrek Shopping Hotel Bandung sudah berjalan cukup baik.
4. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial dan simultan antara Pelayanan Prima dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini ditunjukkan oleh uji hipotesis yang dinyatakan dengan adanya pengaruh yang positif dari Pelayanan Prima dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Anggrek Shopping Hotel Bandung.

5.2 Saran

Setelah penulis memberikan kesimpulan dari hasil penelitian tentang pengaruh Pelayanan Prima dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Anggrek Shopping Hotel Bandung, maka penulis akan memberikan beberapa saran yang dapat digunakan oleh:

1. Penerapan Pelayanan Prima masih berjalan cukup baik di Anggrek Shopping Hotel Bandung, adapun hal yang disarankan oleh peneliti adalah diharapkan karyawan lebih bisa meningkatkan kembali komunikasi yang interaktif dan sikap yang lebih ramah terhadap setiap pelanggan agar lebih nyaman mereka berada di hotel ini.
2. Harga Anggrek Shopping Hotel Bandung sudah berjalan dengan cukup baik. Namun adapun yang disarankan oleh peneliti yaitu lebih menyesuaikan kembali harga yang ditetapkan dengan selalu memperhatikan kualitas yang dimiliki oleh hotel tersebut. Selain itu pihak hotel pun perlu menyediakan harga khusus bagi pelanggan agar konsumen lebih memilih hotel tersebut dalam menginap.
3. Loyalitas Pelanggan yang masih berjalan cukup baik. Maka dari itu diharapkan perusahaan lebih mampu meyakinkan setiap pelanggan untuk tetap memilih hotel ini sebagai pilihan untuk menginap dengan memberikan sarana dan prasarana yang maksimal. Dan diharapkan pelanggan yang ada bisa merekomendasikan hotel ini kepada konsumen lainnya
4. Pengaruh antara Pelayanan Prima dan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan di Anggrek Shopping Hotel Bandung bisa dibilang baik, pada kondisi ini bisa dimanfaatkan oleh perusahaan untuk memperhatikan segala unsur-unsur terkait pelayanan yang sesuai dengan penyesuaian harga agar loyalitas pelangga di hotel ini bisa selalu meningkat.