

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis baik secara deskriptif maupun verifikatif untuk mengetahui pengaruh antara peningkatan loyalitas tamu bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang melalui program kualitas pelayanan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Program Kualitas pelayanan Hotel Puteri Gunung Lembang dapat diketahui dari tanggapan tamu bisnis terhadap indikator kualitas pelayanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik yang dijadikan indikator dalam penelitian. Sebagian besar tamu bisnis menyatakan kualitas pelayanan Hotel Puteri Gunung Lembang tinggi. Dapat dilihat dari beberapa indikator yang diurutkan dari indikator paling dominan sampai indikator yang tidak dominan berikut ini, indikator paling dominan pertama yaitu reliabilitas dengan penilaian terhadap pelayanan karyawan hotel, Indikator dominan kedua yaitu bukti fisik dimana keadaan tempat menjadi penilaiannya, indikator dominan ketiga yaitu jaminan yang lebih mengutamakan penilaian terhadap kenyamanan tamu bisnis, indikator dominan keempat yaitu daya tanggap yang menilai waktu dalam pelayanan, sedangkan indikator empati merupakan indikator terakhir yang kurang mendapat penilaian.

2. Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang dapat diketahui dari penyebaran kuesioner yang dilakukan penulis yang terdiri dari beberapa indikator yaitu *word of mouth promotion*, *future repurchase intentions*, *price sensitivity* dan *complaint behaviour* yang dijadikan indikator dalam penelitian. Sebagian besar tanggapan tamu bisnis terhadap loyalitas tamu bisnis yang diindikasikan sebagian besar menyatakan cukup. Hal ini dilihat dari beberapa indikator yang diurutkan dari indikator paling dominan sampai indikator yang tidak dominan berikut ini, indikator paling dominan pertama yaitu *price sensitivity* dengan penilaian kesetiaan tamu jika terjadi perubahan harga terhadap hotel, indikator dominan kedua yaitu *future repurchase intentions* dimana keinginan tamu bisnis melakukan pembelian ulang di Hotel Puteri Gunung Lembang cukup tinggi, indikator dominan ketiga yaitu *word of mouth promotion* dimana tamu bisnis mengatakan hal yang positif dan merekomendasikan Hotel Puteri Gunung Lembang kepada tamu bisnis lain, sedangkan indikator *complaint behaviour* merupakan indikator terakhir, bila dilihat dari persentase indikator *complaint behaviour* yang kecil maka tingkat keluhan dan tingkat keinginan beralih ke hotel lain kecil pula. Dilihat dari penilaian kesetiaan tamu bisnis yang diraih oleh Hotel Puteri Gunung Lembang serta kebal terhadap produk yang ditawarkan oleh hotel lain menjadi keunggulan Hotel Puteri Gunung Lembang untuk terus mempertahankan kesetiaan tamu bisnis tersebut. Tamu bisnis yang loyal akan mendapatkan *special rate*, *special treatment*, *more attentions*, dan

menawarkan *special package* yang lebih dibandingkan dengan tamu bisnis yang tidak melakukan pembelian ulang (loyal).

3. Program Kualitas Pelayanan berpengaruh tinggi terhadap Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang. Hasil penelitian ini dapat dilihat pada pengujian penelitian terhadap Program Kualitas Pelayanan dapat meningkatkan loyalitas tamu bisnis dan dipengaruhi oleh variabel lain diluar variabel yang diteliti. Hal ini menunjukkan bahwa Program Kualitas Pelayanan merupakan strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas tamu bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang untuk kedepannya.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak Hotel Puteri Gunung Lembang. Berikut beberapa rekomendasi yang diajukan:

1. Pelaksanaan Program Kualitas Pelayanan terbukti mampu mempengaruhi Peningkatan Loyalitas Tamu Bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang, akan tetapi ada beberapa unsur didalamnya yang harus ditingkatkan, seperti kemampuan karyawan hotel dalam melakukan komunikasi yang baik dengan tamu bisnis dan kemampuan karyawan hotel dalam memahami kebutuhan tamu bisnis. Hal ini dapat diantisipasi dengan memberikan pembekalan lebih kepada karyawan hotel yang berhubungan langsung dengan tamu bisnis, agar mampu melakukan komunikasi yang baik dan

dapat memahami kebutuhan tamu bisnis. Beberapa unsur maupun indikator yang terdapat pada program kualitas pelayanan yang dilakukan di Hotel Puteri Gunung Lembang hendaknya dapat dioptimalkan agar unsur maupun indikator tersebut seimbang dengan unsur maupun indikator lainnya.

2. Program kualitas pelayanan Hotel Puteri Gunung Lembang khususnya reliabilitas mendapatkan penilaian yang baik dari tamu bisnis, tamu bisnis dapat merasakan kehandalan karyawan hotel, pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan, kesesuaian pelayanan yang dijanjikan, dan ketepatan waktu karyawan hotel. Hal ini harus dapat dipertahankan agar lebih banyak tamu bisnis yang melakukan kegiatan bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang. Keinginan setiap tamu bisnis yang melakukan kegiatan bisnis berbeda-beda, namun dengan adanya program kualitas pelayanan pihak Hotel Puteri Gunung Lembang harus dapat mengetahui apa yang diinginkan oleh tamu bisnis agar tamu bisnis merasa puas atau melebihi apa yang tamu bisnis harapkan.
3. Saran penulis untuk dapat meningkatkan dan tidak hanya mempertahankan loyalitas tamu bisnis Hotel Puteri Gunung Lembang, salah satunya adalah memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan sehingga tamu akan melakukan pembelian ulang ke Hotel Puteri Gunung Lembang, mengingat semakin banyaknya hotel di Bandung, Lembang dan sekitarnya yang berkembang pesat Hotel Puteri Gunung Lembang harus mampu bersaing dengan hotel-hotel lain yang

memiliki keunggulan masing-masing, dengan cara pembenahan pada manajemen agar setiap departemen dapat saling bekerjasama dengan baik, fasilitas diperbaiki, dan ditingkatkannya kualitas pelayanan. Tamu bisnis baik dari perusahaan swasta, lembaga pemerintah maupun BUMN dapat melakukan penelitian tersendiri dengan memberikan penilaian disaat tamu bisnis tersebut sedang melakukan kegiatan bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang, sehingga hasilnya dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan tamu bisnis tersebut untuk melakukan pembelian ulang atau tidak di Hotel Puteri Gunung Lembang.

4. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu pula dengan penelitian ini yang memiliki keterbatasan waktu, biaya dan lokasi tempat Hotel Puteri Gunung Lembang. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya dalam meningkatkan loyalitas tamu bisnis yang melakukan kegiatan bisnis di Hotel Puteri Gunung Lembang disarankan untuk melakukan penelitian yang berkaitan dengan *sales promotion* yang dilakukan oleh Hotel Puteri Gunung Lembang.