

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil analisis dari pembahasan yang sudah diuraikan pada bab IV dari wawancara, observasi dan dokumentasi. Maka pada bab ini peneliti akan menyimpulkan beberapa inti penjelasan mengenai hasil penelitian. Pada bab ini, peneliti akan mengajukan saran rekomenadasi kepada pihak terkait, implikasi dampak yang timbul dari penelitian ini, keterbatasan dari proses penelitian, sebagai berikut:

#### **5.1 Kesimpulan**

Bidang pariwisata sudah meningkat menjadi fenomena universal, serta menjadi keperluan dasar dan menjadi bagian hak asasi manusia. Salah satu sektor pariwisata yang mengalami perkembangan yang pesat yaitu hotel. Dengan banyaknya hotel di kota Bandung maka banyak sekali pesaingnya. Dari banyaknya klasifikasi hotel di Bandung salah satunya yaitu City Hotel, karena klasifikasi tersebut termasuk kedalam klasifikasi hotel berdasarkan lokasi yang artinya hotel yang berlokasi di perkotaan. Berbagai cara hotel untuk mempertahankan *customer loyalty* khususnya city hotel dengan memfokuskan hotel yang berdekatan dengan mall, hotel bintang tiga dengan rating di atas delapan, diantaranya hotel meliala topas, hotel sans alexander dan hotel santika pasir kaliki. Pemilihan konsep hotel akan sangat mempengaruhi pada segmen pasar yang dituju dan pengalaman yang ditawarkan kepada tamu. Untuk menganalisis upaya mempertahankan customer loyalty pada city hotel di kota Bandung, memiliki kategori yaitu strategi dan juga faktor keberhasilannya.

Analisis tersebut berdasarkan sesuai dengan indikator strategi customer loyalty diantaranya yaitu assurance (jaminan,) reability (kehandalan), empathy (empati), responsiveness (daya tanggap), tangibles (nyata) dari ke tiga hotel tersebut semuanya menggunakan strategi itu dalam bentuk pelayanan, para staff di tekankan untuuk memberikan pelayanan yang cukup baik karena dengan memberikan pelayanan melebihi harapan tamu akan menambahkan loyalitas pelanggan, serta para staff harus memiliki ilmu hospitality yang cukup. Selain dari pelayanan, fasilitas juga menjadi point plus dalam mempertahankan customer

loyalty karena dengan fasilitas yang memadai dan lengkap membuat tamu merasa nyaman.

Untuk menganalisis faktor keberhasilan terdapat dua indikator yaitu management dan strategi. Bahwa management hotel pun penting dengan cara menjaga komunikasi dan menjaga kekompakan antar team serta para staff harus paham pada SOP yang sudah dibuat oleh hotel, dengan memahami dan merespon kebutuhan tamu, hotel dapat menciptakan hubungan yang kuat dan berkelanjutan. Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya *customer loyalty* itu sangat penting bagi hotel, banyaknya keuntungan yang hotel bisa dapatkan ketika hotel mempertahankan customer loyalty tersebut salah satunya kenaikan *occupancy* dan membawa nama baik citra hotel.

Secara keseluruhan hotel meliala topas, hotel sans alexander, hotel santika pasir kaliki telah berhasil berupaya untuk mempertahankan customer loyalty pada city hotel di kota Bandung dengan cara memberikan pelayanan sesuai dengan indikator strategi *customer loyalty* hal itu di dukung dengan kenaikan *occupancy* yang tetap stabil dan bertahan.

## 5.2 Saran

Hasil penelitian ini bisa menjadi bahan rujukan untuk mendapatkan gambaran mengenai upaya mempertahankan *customer loyalty* pada city hotel di kota Bandung. Berikut saran yang dapat diberikan dari penelitian ini :

1. Bagi tim management hotel :

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai bahan acuan atau referensi dan evaluasi bagi tim management hotel khususnya dalam aspek mempertahankan customer loyalty. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam mempertahankan *customer loyalty* dan dapat menciptakan keunggulan guna untuk membangun reputasi yang positif bagi hotel mengenai *customer loyalty*.

2. Bagi penelitian selanjutnya :

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membawa potensi dan manfaat dalam menambah wawasan, pengetahuan, referensi, dalam bidang pariwisata dalam konteks upaya mempertahankan customer

loyalty serta dapat memperkaya konsep dan teori yang lebih mendalam dan menyeluruh. Selain itu, dapat memberikan kontribusi lebih lanjut terhadap pengembangan dalam praktik mempertahankan customer loyalty.

### 5.3 Implikasi dan Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki harapan yang kuat yang dapat berguna bagi pihak-pihak yang terlibat dan juga memiliki keterbatasan dalam kegiatan penelitian yang dilakukan. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan menjadi referensi dan menambah wawasan mengenai upaya mempertahankan *customer loyalty*. Selain itu, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang baik dan melebihi harapan tamu akan menumbuhkan *customer loyalty*. Tidak hanya itu, para staff harus membangun hubungan yang kuat guna menyesuaikan dengan indikator strategi *customer loyalty*. Secara praktis penelitian ini bisa memberikan masukan dan edukasi kepada pembaca untuk dapat memberikan informasi mengenai upaya mempertahankan *customer loyalty*. Selain itu, penelitian ini dapat memberikan gambaran acuan dari strategi management dan juga faktor keberhasilan dalam mempertahankan *customer loyalty*.

Penelitian ini dilakukan sudah sesuai dengan prosedur, namun penelitian yang dilakukan juga mempunyai keterbatasan. Peneliti menyadari bahwa adanya keterbatasan pada saat melakukan analisis data karena peneliti sulit untuk melakukan wawancara dengan pihak hotel lainnya dan juga keterbatasan pada data yang tersedia.