# BAB V
# KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

## 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis regresi berganda antara pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu bisnis yang menggunakan produk *meeting package* di Hotel Savoy Homann, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Hotel Savoy Homann yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan emphaty.* Secara umum tamu bisnis memiliki penilaian yang cukup baik terhadap kualitas pelayanan. Sub variabel yang memiliki nilai tertinggi adalah dimensi *tangible.*
2. Penilaian tamu bisnis mengenai loyalitas tamu bisnis di Hotel Savoy Homann secara umum memiliki nilai yang tinggi. Indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah *word of mouth promotion.*
3. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup tinggi terhadap loyalitas tamu bisnis yang menggunakan produk *meeting package* di Hotel Savoy Homann, artinya semakin baik kualitas pelayanan maka akan semakin mempengaruhi tamu bsinis untuk menggunakan produk *meeting package* di Hotel Savoy Homann.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal seperti berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti belum sepenuhnya dapat mempengaruhi loyalitas tamu bisnis di Hotel Savoy Homann, masih banyak dari beberapa unsur didalamnya yang harus dibenahi, seperti unsur *reliability* yang menurut para tamu bisnis hal ini dikarenakan kurangnya kesesuaian terhadap janji yang ditawarkan Hotel Savoy Homann dalam kesesuaian informasi *meeting package*. Hal ini dapat diantisipasi dengan selalu memperhatikan *standard operating procedure* dalam menangani kegiatan

*meeting*, seperti dengan memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu bisnis harus sesuai dengan janji yang sudah diberikan oleh pihak hotel.

2. Saran penulis untuk mempertahankan bahkan meningkatkan loyalitas tamu bisnis Hotel Savoy Homann adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan yaitu baik dengan cara sikap para karyawan, keramahan karyawan, komunikasi yang dilakukan karyawan sehingga menghasilkan pelayanan yang prima. Sehingga tamu bisnis merasa nyaman menggunakan produk *meeting package* di Hotel Savoy Homann.
3. Sebagai bahan rekomendasi untuk peneliti selanjutnya di Hotel Savoy Homann, para peneliti selanjutnya dapat mengangkat variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas di Hotel Savoy Homann, seperti "*brand image".* Sehingga Hotel Savoy Homann akan semakin maju dan berkembang.