

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penelitian dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden terhadap *Customer Relationship Management* di Padma Hotel Bandung dinilai tinggi. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang paling dominan adalah *IT Infrastructures* yaitu sebesar 27,39%. Kedua adalah *One to One Marketing* yaitu sebesar 27,21%. Ketiga adalah *Customer service and support* yaitu sebesar 27,16% dan indikator yang terendah adalah *Personalization* yaitu sebesar 18,23%.
2. Tanggapan responden terhadap loyalitas tamu *individual member* sebagian besar dinilai tinggi dengan indikator ketertarikan untuk menggunakan fasilitas lain selain kamar (*Restaurant, spa, meeting package, wedding package* dan *outbond*) dengan nilai persentase 15,0% dengan skor 396. Tanggapan paling kecil adalah keinginan untuk menginap di hotel lain dengan nilai persentase 8,5% dengan skor 269.
3. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa variabel *Customer Relationship Management Customer Relationship Management* (X) yang memiliki empat indikator yaitu (X1) *IT Infrastructure*, (X2) *One to One Marketing*, (X3) *Personalization*, (X4) *Customer Service and Support* memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap loyalitas. Namun pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan dari keempat sub variabel yaitu (X1) *IT Infrastructures*, (X3) *Personalization*, dan (X4) *Customer service and support* mempunyai pengaruh terhadap (Y) loyalitas karena taraf signifikansinya kurang dari 0.05 sedangkan sub variabel (X2) *One To One Marketing* tidak berpengaruh karena memiliki taraf signifikansinya lebih dari 0.05.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan dari kesimpulan, maka direkomendasikan beberapa hal seperti yang terdapat dibawah ini:

1. Penilaian responden terhadap *Personalization* di Padma Hotel Bandung dinilai paling tidak dominan. *Personalization* yaitu layanan yang dapat digunakan untuk meningkatkan kepuasan tamu dengan memberikan layanan selama tamu *individual member* menginap di Padma Hotel Bandung. Penulis merekomendasikan untuk meningkatkan hal ini dengan adanya peningkatan pengetahuan dan keterampilan *staff* untuk *buttler* yang seperti diketahui bahwa pelayanan *buttler* yang diberikan selama 24jam, semakin banyak tamu *individual member* yang menginap maka akan semakin banyak membutuhkan jasa *buttler* sehingga *buttler* akan bisa memaksimalkan pelayanan yang maksimal. Penulis juga merekomendasikan untuk lebih tepat memberikan *merchandise* dan kartu ucapan hari-hari besar dan *anniversary* bagi tamu *individual member* menginap, harus benar-benar teliti pada tanggal dimana para tamu

*individual* tersebut merayakan tanggal atau hari *specialnya*, kartu ucapan dan *merchandise*nya pun harus benar-benar sesuai dengan apa yang menjadi kesukaan para tamu *individual member* seperti bisa dilihat dari *database* warna kesukaan, bentuk, ukuran dan lain-lain.

2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap loyalitas tamu *individual member* yang menginap. Padma Hotel Bandung memiliki penilaian terendah pada indikator keinginan untuk menginap di hotel lain sangatlah kecil. Maka penulis merekomendasikan untuk hal ini adalah memberikan hal-hal yang positif berupa lebih meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya agar ditingkatkan dan diinformasikan dengan baik kepada tamu *individual member* sehingga tidak menimbulkan kesan negatif dari tamu *individual member* terhadap pihak hotel, pihak hotel perlu mengenal lebih dekat para tamu *membrnya* dan mengerti apa yang diharapkan dari para tamunya serta memberikan perhatian yang terfokus dan berkelanjutan sehingga tamu yang menjadi *individual member* berminat untuk melakukan pembelian lebih, berhenti melakukan pembelian dari pesaing, tidak mudah terbujuk dan berpaling ke pesaing, penolakan terhadap penawaran yang diberikan oleh pesaing, percaya bahwa produk yang mereka pilih memiliki kualitas yang lebih baik dibandingkan dengan pesaing, tidak memperlakukan harga yang ditawarkan, dan juga seberapa besar yang dikeluarkan untuk mendapatkannya, pertukaran pengalaman dengan terus menceritakan kelebihan dari produk-produk tersebut, menjadi duta hotel dengan cara

**Dinnar Rizky Sadie Meitasari, 2013**

Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Tamu Individual Member Yang Menginap Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

memberikan rekomendasi kepada orang lain dan sekaligus mengajaknya untuk menjadi *individual member*.

3. Berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa *customer relationship management* di Padma Hotel Bandung berpengaruh terhadap loyalitas tamu *individual member* yang menginap, dan memiliki hubungan secara simultan yang kuat. Sehingga diharapkan pihak hotel lebih meningkatkan kualitas program *Customer Relationship Management* dengan mengadakan peningkatan pengetahuan dan keterampilan *staff* hotel terhadap kesukaan dan kebiasaan yang dilakukan oleh tamu dengan mengadakan pelatihan khusus sesuai dengan *standard operating procedure* (SOP) yang berlaku di Padma Hotel Bandung, sehingga kebutuhan dan keinginan tamu *individual member* akan produk dan kelengkapan pelayanan yang diberikan dapat tercapai. Padma Hotel Bandung perlu lebih cermat memenuhi segala kebutuhan dan keinginan para tamu *individual member* yang menginap dibandingkan dengan apa yang diberikan oleh para pesaingnya dengan meningkatkan program *customer relationship management* yang lebih spesifik dengan cara memberikan pelayanan lebih terfokus pada kebutuhan tamu secara personal yang baik kepada tamu.
4. Setiap penelitian memiliki kekurangan dan keterbatasan dalam menganalisis juga dengan penelitian ini yang memiliki keterbatasan dalam menganalisis *customer relationship management* hanya dilakukan pada tamu *individual member*, para peneliti selanjutnya dapat melakukan

**Dinnar Rizky Sadie Meitasari, 2013**

Pengaruh Customer Relationship Management Terhadap Loyalitas Tamu Individual Member Yang Menginap Di Padma Hotel Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

penelitian yang mencakup keseluruhan pengaruh strategi maupun metode terhadap *customer relationship management*. Selain itu para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup dan memberikan program maupun strategi yang dapat dilakukan oleh pihak Padma Hotel Bandung untuk mempertahankan loyalitas tamu individual *member*.

