

## **BAB V**

### **KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

Bab V dari skripsi ini memaparkan mengenai kesimpulan dari setiap penemuan-penemuan penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, implikasi dari hasil penelitian, serta rekomendasi terkait penelitian yang dilakukan dan berdasarkan temuan penelitian.

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan:

1. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen hotel di Bandung
2. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap hambatan berpindah pada konsumen hotel di Bandung
3. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap komitmen pelanggan pada konsumen hotel di Bandung
4. Hambatan berpindah memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen hotel di Bandung
5. Komitmen pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen hotel di Bandung
6. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui hambatan berpindah dan komitmen pelanggan

#### **B. Implikasi**

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian terhadap loyalitas pelanggan pada konsumen hotel di hotel. Selain itu penelitian ini diharapkan dapat menambah kajian ilmu psikologi industri dan

**Rina Tri Yuningsih, 2018**

*KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI  
BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

organisasi terutama mengenai kepuasan pelanggan, hambatan berpindah, komitmen pelanggan dan loyalitas pelanggan pada konsumen hotel.

**Rina Tri Yuningsih, 2018**

*KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI  
BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)

### C. Rekomendasi

1. Rekomendasi untuk pihak hotel

Untuk pihak hotel dapat meningkatkan dan mempertahankan faktor-faktor yang dapat membuat konsumen menjadi loyal terhadap hotel.

2. Rekomendasi untuk peneliti selanjutnya

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti tidak mengkategorisasikan pada satu atau dua hotel saja, sehingga setiap konsumen yang pernah menginap di hotel Bandung dapat mengisi kuesioner yang disebar, oleh karena itu rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah mencoba untuk membandingkan antar grup/managemen pada beberapa hotel tertentu, sehingga peneliti selanjutnya akan dapat melihat perbandingan kepuasan pelanggan, hambatan berpindah, komitmen pelanggan dan loyalitas pelanggan yang lebih khusus hanya pada hotel yang akan diteliti. Selain itu melakukan kerjasama dengan hanya satu hotel tertentu sehingga proses pengambilan data akan lebih mudah dan juga cepat.

**Rina Tri Yuningsih, 2018**

*KEPUASAN PELANGGAN, HAMBATAN BERPINDAH, KOMITMEN  
PELANGGAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI  
BANDUNG*

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu) |  
[perpustakaan.upi.edu](https://perpustakaan.upi.edu)