

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI

Bab ini memaparkan simpulan dari setiap temuan yang didapatkan pada penelitian ini dan pembahasan-pembahasan pada bab sebelumnya, implikasi dari hasil penelitian, dan rekomendasi terkait hasil temuan penelitian.

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai gaya berpikir, kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan hotel di Kota Bandung melalui teknik analisis jalur (*path analysis*) terhadap 349 responden, dapat disimpulkan beberapa hal diantaranya sebagai berikut :

1. Gaya berpikir memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap ketiga variabel lainnya, yaitu kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan hotel di Kota Bandung.
2. Pengaruh gaya berpikir terhadap loyalitas pelanggan variabel mediasi kepuasan pelanggan dan kepercayaan tidak signifikan.

B. Implikasi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi tolak ukur dalam memprediksi tingkat loyalitas pelanggan hotel di Kota Bandung. Penelitian ini juga diharapkan bisa memperkaya hasil penelitian di bidang psikologi industri dan organisasi maupun perhotelan mengenai gaya berpikir, kepuasan pelanggan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan.

C. Rekomendasi

1. Rekomendasi untuk Pihak Hotel

Berdasarkan penelitian ini, ketiga variabel yaitu gaya berpikir, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan memberikan pengaruh terhadap loyalitas pelanggan sehingga pihak hotel sebaiknya membuat perencanaan dan mengadakan program

Berthy Dwi Baroqah, 2018

GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG

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

yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan kepercayaan.

2. Rekomendasi untuk Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, berikut rekomendasi yang dapat diberikan kepada peneliti selanjutnya yang akan meneliti salah satu dari variabel yang digunakan:

- a. Peneliti selanjutnya sebaiknya mempertimbangkan kriteria responden, lokasi pengambilan data, serta jumlah item yang harus diisi sehingga bisa mengurangi jangka waktu yang dibutuhkan dalam pengambilan data.
- b. Mengingat reliabilitas salah satu variabel yang tergolong kategori “cukup reliabel” maka hendaknya peneliti selanjutnya bisa menggunakan instrumen yang memiliki tingkat reliabilitas yang lebih baik untuk mengukur gaya berpikir.
- c. Cakupan hotel dalam penelitian ini cukup luas, sehingga hasilnya juga tidak begitu spesifik maka akan lebih baik bila peneliti selanjutnya bisa meneliti perbandingan antar grup hotel yang ada di kota tertentu.

Berthy Dwi Baroqah, 2018

*GAYA BERPIKIR, KEPUASAN PELANGGAN, KEPERCAYAAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG*

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