

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

Bab ini berisi pemaparan mengenai simpulan dari temuan penelitian dan pembahasan dari bab sebelumnya, implikasi dari hasil penelitian, serta rekomendasi terkait penelitian yang telah dilakukan dan berdasarkan penelitian

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai *service quality*, *customer satisfaction*, *customer engagement*, dan *customer loyalty* pada konsumen hotel di Bandung, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data menggunakan analisis jalur atau *path analysis* terhadap 349 partisipan dengan latar belakang berbeda, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada konsumen hotel di Bandung
2. Terdapat pengaruh *service quality* terhadap *customer engagement* pada konsumen hotel di Bandung
3. Terdapat pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* pada konsumen hotel di Bandung
4. Terdapat pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada konsumen hotel di Bandung
5. Terdapat pengaruh *customer engagement* terhadap *customer loyalty* pada konsumen hotel di Bandung
6. Terdapat pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* dan *customer engagement* pada konsumen hotel di Bandung

B. Implikasi

Hasil penelitian ini dapat menjadi tolak ukur dalam memprediksi *customer loyalty* pada konsumen hotel di Bandung. Selain itu hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya hasil penelitian psikologi industri dan organisasi mengenai *service quality*, *customer satisfaction*, *customer engagement*, dan *customer loyalty*.

Bela Merdianingsih, 2018

**SERVICE QUALITY, CUSTOMER SATISFACTION, CUSTOMER ENGAGEMENT
DAN CUSTOMER LOYALTY PADA KONSUMEN HOTEL DI BANDUNG**

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

C. Rekomendasi

1. Untuk pihak perhotelan
 - a. Meningkatkan sejumlah aspek atau faktor yang berpengaruh terhadap *customer loyalty*
 - b. Memelihara *customer loyalty* dengan mengembangkan faktor-faktor lain yang dapat berpengaruh terhadap *customer loyalty*
2. Untuk peneliti selanjutnya
 - a. Peneliti selanjutnya dapat membandingkan grup atau manajemen hotel tertentu sehingga penelitian difokuskan pada manajemen hotel
 - b. Melakukan kerja sama dengan pihak hotel untuk mempermudah dalam proses pengumpulan data dan mempercepat proses pengumpulan data