# BAB V

# SIMPULAN, REKOMENDASI DAN KETERBATASAN PENELITIAN

## 5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh dari citra hotel dan kepuasan terhadap loyalitas tamu pada hotel bintang tiga di kota Bandung. Setelah dilakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner, maka diperlukan pengujian analisis regresi linear berganda untuk melihat adanya pengaruh dari ketiga variabel yaitu citra hotel, kepuasan, dan loyalitas tamu. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan peneliti terhadap 206 responden yang terkumpul mengenai pengaruh citra hotel dan kepuasan terhadap loyalitas tamu pada hotel bintang tiga di kota Bandung, maka diperoleh kesimpulan bahwa dari kedua sub variabel Citra Hotel ($X_1$) yaitu citra atribut dan citra holistik, keduanya dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh secara positif dan signifikan dari variabel citra hotel terhadap loyalitas tamu pada hotel bintang tiga di kota Bandung. Terutama pada faktor lokasi yang strategis. Maka semakin baik citra hotel dimata pelanggan maka akan semakin meningkat rasa loyalitas terhadap hotel itu sendiri.

Lalu dari variabel Kepuasan Tamu ($X_1$) yang diukur berdasarkan pelayanan yang diberikan oleh tiga departemen operasional yaitu *reception, food & beverage,* dan *housekeeping* dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari variabel kepuasan tamu (*housekeeping)* terhadap loyalitas tamu pada hotel bintang tiga di kota Bandung. Salah satu faktor yang sangat berpengaruh yaitu kenyamanan kamar. Ketika konsumen merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan maka akan timbul rasa loyalitas tamu terhadap hotel.

Citra hotel dan kepuasan secara simultan berpengaruh positif terhadap loyalitas tamu. Temuan penelitian ini yaitu bahwa citra yang baik dan juga pelayanan yang baik sehingga tamu akan merasa puas dan nyaman ketika menginap di hotel, mampu memberikan kontribusi yang besar terhadap loyalitas tamu pada hotel. Pada penelitian ini dapat diketahui bahwa pengaruh

citra hotel dan kepuasan terhadap loyalitas tamu pada hotel bintang tiga di kota Bandung

memiliki pengaruh sebesar 58,5% sedangkan sisanya sebesar 41,5% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa loyalitas konsumen di kota Bandung pada hotel bintang tiga sebesar 58,5% dipengaruhi oleh citra hotel dan kepuasan tamu.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal yang dapat dipertimbangkan oleh beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

1) Bagi praktisi

   Bagi para pengusaha dibidang akomodasi terutama pada hotel bintang tiga di kota Bandung dalam hal ini sebaiknya lebih memperhatikan faktor faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas tamu yaitu citra dan kepuasan. Karena banyak keuntungan yang didapat ketika memiliki pelanggan yang loyal pada hotel yaitu seperti konsumen akan melakukan pembelian secara berulang dan juga akan merekomendasikan serta memberikan informasi yang positif kepada orang lain.

2) Bagi peneliti selanjutnya

   Pada penelitian ini hanya mengukur variabel citra hotel dan kepuasan tamu yang berpengaruh terhadap loyalitas, untuk itu diharapkan pada penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan variabel-variabel selain kedua faktor diatas untuk memprediksi pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga dapat berguna baik bagi penelitian-penelitian selanjutnya maupun pelaku bisnis di bidang akomodasi.

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang telah ditetapkan, namun demikian penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu hanya berfokus pada dua variabel saja antara lain citra hotel dan kepuasan tamu sedangkan masih banyak variabel lain yang bisa mempengaruhi loyalitas pelanggan. Selain itu juga adanya ketebatasan penelitian dalam menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban responden tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.