

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan penyajian data dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai kepuasan tamu terhadap loyalitas pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Kepuasan tamu terhadap kinerja layanan di Sheraton Bandung Hotel & Towers berada pada kategori yang tinggi. Hal ini dapat di ketahui melalui tamu yang merasa puas dengan pelayanan di Sheraton Bandung Hotel & Towers terutama pada *front office* departemen. Hal ini dikarenakan kesediaan dan kemampuan *receptionist* yang cepat tanggap dalam memberikan layanan baik pada saat *check-in check-out*. Selain itu, tamu merasa puas dengan pelayanan pada saat reservasi (*walk-in/OTA*) di Sheraton Bandung Hotel & Towers.
2. Loyalitas pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers berada pada kategori yang tinggi. Hal ini dapat dilihat melalui tamu yang merasa puas dengan pelayanan Sheraton Bandung Hotel & Towers dan memiliki niat untuk mengatakan hal yang positif tentang hotel. Selain itu, sikap loyalitas lain yang ditunjukkan tamu saat mereka merasa puas dengan pelayanan yang ada adalah mempertimbangkan Sheraton Bandung Hotel & Towers sebagai pilihan pertama saat menginap di Bandung.
3. Pada penelitian ini penulis menganalisis pengaruh kepuasan tamu terhadap loyalitas pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa terdapat pengaruh dari kepuasan tamu terhadap loyalitas pelanggan di Sheraton Bandung Hotel & Towers. Hal ini dapat dilihat melalui temuan bahwa X1, X2, X3, dan X4 berpengaruh terhadap Y baik secara bersama maupun terpisah. Adapun koefisien pengaruh kepuasan tamu terhadap loyalitas pelanggan adalah sebesar 70,4%, sedangkan 29,6% lainnya

dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti penulis. Sehingga skor ini termasuk kedalam kategori yang kuat.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Sheraton Bandung Hotel & Towers maupun untuk penelitian selanjutnya, berikut adalah rekomendasi yang diajukan oleh penulis:

1. Untuk meningkatkan kepuasan tamu di Sheraton Bandung Hotel & Towers, penulis memberi masukan kepada manajemen hotel agar lebih mempertimbangkan harga-harga yang ada, supaya disesuaikan dengan kualitas yang disediakan. Penetapan harga yang tepat yang disesuaikan dengan kinerja layanan yang diberikan dapat menciptakan kepuasan tamu. Karena harga seringkali digunakan sebagai indikator nilai karena berhubungan dengan manfaat langsung yang dirasakan oleh tamu. Selain itu, penulis memberikan masukan kepada manajemen hotel agar lebih meningkatkan kinerja layanan di *food and beverage* departemen terutama dalam pelayanan bagian *service*. Diharapkan kedepannya *food and beverage service* dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam melayani pemesanan, menyajikan makanan dan minuman maupun clear up table, sehingga tamu yang datang mengalami kesan pertama yang baik mengenai produk dan layanan makanan dan minuman yang diberikan. Selain itu, diharapkan manajemen Sheraton Bandung Hotel & Towers dapat lebih menyesuaikan jam buka restoran dengan waktu yang seharusnya. Sehingga kedepannya kepuasan tamu Sheraton Bandung Hotel & Towers terutama di bagian *food and beverage* akan semakin meningkat.
2. Untuk meningkatkan loyalitas pelanggan di Sheraton Hotel & Towers, agar hotel ini tetap memiliki keunggulan kompetitif di tengah persaingan industri perhotelan, maka penulis memberikan masukan kepada manajemen hotel agar membuat program-program dengan instansi lain terutama dalam hal bisnis sehingga kedepannya diharapkan tamu akan melakukan

lebih banyak bisnis dengan hotel di masa depan. Selain itu, penulis memberi masukan kepada manajemen hotel agar lebih menggencarkan pelayanannya terutama dalam program *membership* yang ada seperti SPG (*Starwood Preferred Guest*). Bila perlu pihak manajemen dapat membuat penawaran atau benefit yang lebih menarik seperti free upgrade room, free dinner ataupun evening cocktail dll. Hal ini bertujuan agar tamu yang menginap dapat tertarik untuk menjadi member hotel sehingga kedepannya tamu akan mendapatkan keuntungan yang bermanfaat. Hal ini juga nantinya akan berdampak pada keuntungan hotel.

3. Dalam penelitian ini, penulis hanya memeliti faktor kepuasan tamu. Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan dapat meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti faktor *trust* dan *image*. Hal ini dapat dijadikan acuan agar lebih baik lagi dalam penelitian selanjutnya terutama mengenai loyalitas pelanggan.