

BAB V

SIMPULAN, REKOMENDASI, DAN KETERBATASAN PENELITIAN

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang “Pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Bintang 5 Kota Bandung”, penulis menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pembahasan berkaitan dengan *Relationship Marketing* Hotel Bintang 5 di Kota Bandung dengan sub variabel Kepercayaan, Kompetensi, Komunikasi, Penanganan Konflik, Ikatan dan Empati dapat disimpulkan bahwa variabel *Relationship Marketing* Hotel Bintang 5 di kota Bandung masuk dalam kategori sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penilaian pengunjung Hotel Bintang 5 Kota Bandung mengenai *Relationship Marketing* Hotel Bintang 5 di Kota Bandung yang menurut pengunjung dimana *Relationship Marketing* di Hotel Kota Bandung sangat baik dalam hal kepercayaan, Kompetensi, Komunikasi, Penanganan Konflik, Ikatan dan Empati. Maka dari itu dapat disimpulkan penilaian pengunjung berdasarkan variabel *Relationship Marketing* Hotel Bintang 5 di Kota Bandung masuk kategori yang sangat Baik.
2. Berdasarkan hasil pembahasan berkaitan dengan Loyalitas Konsumen dari Hotel Bintang 5 Kota Bandung dengan sub variabel Perhatian, Kepercayaan, Perlindungan dan Kepuasan akumulatif dapat disimpulkan bahwa variabel Loyalitas Konsumen Hotel Bintang 5 Kota Bandung masuk dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil penilaian pengunjung mengenai loyalitas pengunjung pada *Relationship Marketing* di Hotel Bintang 5 Kota Bandung. Maka dari itu dapat disimpulkan bahwa variabel Loyalitas Konsumen dengan sub variabel Perhatian, Kepercayaan, Perlindungan dan kepuasan akumulatif masuk pada kategori baik.
3. Berdasarkan hasil pembahasan dari pengaruh *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Konsumen di Hotel Bintang 5 Kota Bandung dapat

Dendy Shobron Rizaldy, 2021

PENGARU RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HOTEL BINTANG 5 DI KOTA BANDUNG

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

disimpulkan bahwa tidak adanya pengaruh yang signifikan antara *Relationship Marketing* terhadap Loyalitas Konsumen Hotel Bintang 5 di Kota Bandung. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengolahan data menggunakan aplikasi *Spss* dan setelah di olah dapat ditarik kesimpulan bahwa *Relationship Marketing* tidak berpengaruh terhadap Loyalitas Konsumen.

B. Rekomendasi

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

C. 1. Bagi praktisi

Bagi para pengusaha dibidang akomodasi terutama pada hotel bintang 5 di kota Bandung dalam hal ini sebaiknya lebih memperhatikan faktor faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas konsumen. Karena banyak keuntungan yang didapat ketika memiliki konsumen yang loyal pada hotel yaitu seperti konsumen akan melakukan pembelian secara berulang dan juga akan merekomendasikan serta memberikan informasi yang positif kepada orang lain.

D. 2. Bagi peneliti selanjutnya

Pada penelitian ini hanya mengukur faktor *Relationship Marketing* berpengaruh terhadap loyalitas, untuk itu diharapkan pada penelitian selanjutnya agar dapat menambahkan faktor variabel selain faktor diatas untuk memprediksi pengaruh terhadap loyalitas konsumen. Sehingga dapat berguna baik bagi penelitian-penelitian selanjutnya maupun pelaku bisnis di bidang akomodasi.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur ilmiah yang telah ditetapkan, namun demikian penelitian ini masih memiliki keterbatasan yaitu hanya berfokus pada satu variabel saja antara lain *Relationship Marketing* sedangkan masih banyak variabel lain yang bisa mempengaruhi loyalitas konsumen. Selain itu juga adanya keterbatasan penelitian dalam menggunakan kuesioner yaitu terkadang jawaban responden tidak sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.

Dendy Shobron Rizaldy, 2021

PENGARU RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP LOYALITAS KONSUMEN HOTEL BINTANG 5 DI KOTA BANDUNG

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