



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. KESIMPULAN

Setelah melakukan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen pada Hotel Alila Pecenongan, Jakarta Pusat periode Juni sampai Agustus 2013, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.
2. Kepuasan konsumen tidak signifikan mempengaruhi atau tidak berpengaruh langsung terhadap loyalitas pada Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.
3. Kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas konsumen melalui kepuasan konsumen di Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat. Hal ini berarti segala kebutuhan dan harapan pelanggan terpenuhi sehingga menimbulkan kepuasan dan sangat nyata dalam mendukung naiknya loyalitas pelanggan bagi Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. SARAN

Dari keseluruhan uraian di atas, setelah menganalisa pengaruh kualitas layanan, kepuasan konsumen terhadap loyalitas konsumen Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat, maka selanjutnya akan diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk meningkatkan loyalitas konsumen, Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat harus meningkatkan kepuasan setiap pelanggan dan mempertahankan tingkat kepuasan tersebut dalam jangka panjang. Untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat harus terus menjalankan strategi bauran pemasaran jasa terutama terhadap variabel yang berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen, yaitu dengan meningkatkan kualitas layanan, promosi yang lebih menarik, meningkatkan motivasi karyawan dalam bekerja, mencermati proses pelayanan yang lebih baik, dan untuk layanan pelanggan yang merupakan variabel dominan dalam mempengaruhi loyalitas konsumen harus terus ditingkatkan kualitasnya sehingga mencapai layanan prima untuk pelanggan yang menginap.
2. Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat perlu memikirkan paket-paket harga yang lebih menarik dan berbeda dengan hotel saingan. Dan perlu lebih meningkatkan strategi relationship, yang mana perlu dibuat customer database yang lebih baik, yang berisikan daftar nama pelanggan yang oleh manajemen hotel dianggap perlu dibina hubungan jangka panjang sehingga pelanggan merasa lebih dekat dengan Hotel Alila Pecenongan Jakarta Pusat.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.