

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan yang diperoleh berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai analisis kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan (studi kasus pada Hotel Sri Rejeki Blitar kota blitar) dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada Hotel Sri Rejeki Blitar. Sehingga, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan dan semakin meningkatnya kepuasan pelanggan akan mengakibatkan semakin tingginya loyalitas pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar. Dengan begitu diperlukan adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang lebih baik, serta berusaha untuk meningkatkan rasa puas pelanggan untuk dapat membantu menumbuhkan loyalitas pelanggan.
2. Adanya pengaruh kualitas pelayanan dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar. Sehingga, semakin baik kualitas pelayanan akan mengakibatkan semakin tingginya loyalitas pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar. Dengan begitu diperlukan adanya upaya kualitas pelayanan yang lebih baik lagi untuk dapat membantu menumbuhkan loyalitas pelanggan.

3. Adanya pengaruh kepuasan pelanggan dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar. Sehingga semakin tinggi rasa puas yang dirasakan oleh pelanggan setelah menggunakan jasa Hotel Sri Rejeki Blitar, akan semakin tinggi pula loyalitas pelanggan tersebut. Dengan begitu diperlukan adanya upaya untuk memaksimalkan kualitas pelayanan agar meningkatkan rasa puas pelanggan untuk dapat membantu menumbuhkan loyalitas pelanggan.

B. Saran

1. Bagi Hotel Sri Rejeki Blitar

Peneliti menyarankan agar Hotel Sri Rejeki Blitar dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga dapat memaksimalkan rasa puas yang diterima oleh para pelanggan setelah pelanggan merasakan jasa yang diberikan oleh Hotel Sri Rejeki Blitar. Selain itu, pada pelanggan yang merasa puas, rasa loyal pelanggan tersebut juga akan ikut tumbuh, sehingga perusahaan akan memiliki pelanggan yang loyal.

2. Bagi peneliti berikutnya

Diharapkan dalam penelitian selanjutnya dapat ditemukan faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan. Karena pada penelitian ini memberikan informasi bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara bersama-sama dalam menumbuhkan loyalitas pelanggan (Studi kasus pada pelanggan Hotel Sri Rejeki Blitar) sebesar 45,9% terhadap variabel loyalitas pelanggan, sedangkan 54,1%

merupakan pengaruh lain yang tidak diteliti didalam penelitian ini, diduga faktor tersebut ialah promosi, pesaing, dan harga. Sehingga, apabila di masa yang mendatang ada peneliti yang hendak melakukan penelitian, alangkah baik apabila peneliti tersebut meneliti faktor lain tersebut.