

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Penelitian dan Pembahasan yang dilakukan, maka diperoleh Kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara Parsial Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini dilihat dari Nilai t_{hitung} untuk Kualitas Pelayanan adalah $t_{hitung} 2,302 > t_{tabel} 1,697$, dengan nilai signifikan $0,019 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Secara Parsial Harga (X_2) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini terlihat dari Nilai t_{hitung} untuk Harga (X_2) adalah $t_{hitung} 2,025 > t_{tabel} 1,697$, dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
3. Secara Parsial Suasana (X_3) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini terlihat dari Nilai t_{hitung} untuk Suasana (X_3) adalah $t_{hitung} 2,119 > t_{tabel} 1,697$, dengan nilai signifikan $0,039 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
4. Secara Parsial Kepuasan Pelanggan (X_4) berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, hal ini terlihat dari Nilai t_{hitung} untuk Kepuasan Pelanggan (X_4) adalah $t_{hitung} 4,569 > t_{tabel} 1,697$, dengan nilai signifikan $0,013 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
5. Nilai F_{tabel} pada distribusi 4 : 29 adalah 2,76, maka berdasarkan tabel 4.11 terlihat bahwa nilai $F_{hitung} 13,742 > 2,76$, dan Nilai Signifikan $0,014 < 0,05$, ini

menunjukkan bahwa secara Simultan Variabel Independent berpengaruh Positif dan Signifikan terhadap Variabel Dependent.

6. Hasil Output SPSS model summary besarnya R Square adalah 0,524 Hal ini berarti 52,40% Variabel Independent memberikan Pengaruh terhadap Variabel Dependent dan sisanya sebesar 11,20% di Pengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti.

B. Saran

1. Bagi Grand Permata Hotel Cikampak

Saran yang dapat peneliti berikan adalah diharapkan bahwa Grand Permata Hotel Cikampak lebih memperhatikan dan memahami dengan baik apa saja yang dapat mempengaruhi konsumen dalam menentukan Loyalitas Pelanggan, meningkatkan promosi dan pelayanan bagi konsumen agar terjadi peningkatan pengunjung pada hotel Grand Permata Hotel Cikampak.

2. Bagi Karyawan

Penelitian ini di harapkan mampu menjadi pendorong untuk selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan agar konsumen merasa nyaman dan ingin datang ke Grand Permata Hotel Cikampak untuk datang kembali menginap.

3. Bagi Peneliti di masa mendatang

Diharapkan dapat lebih baik lagi untuk melakukan penelitian, seperti memahami dengan baik isi kuesioner yang di sebarakan kepada responden, agar data yang diperoleh benar-benar menunjukkan karakteristik dari responden, dan sebisa mungkin mencegah responden menjawab secara sembarangan.