

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, dapat dirumuskan beberapa kesimpulan dalam penelitian ini diantaranya:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan MMUGM Hotel. Dapat diartikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan manajemen MMUGM Hotel kepada pelanggan, maka semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan MMUGM Hotel, maka semakin rendah tingkat loyalitas pelanggan.
2. Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan MMUGM Hotel. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sesuai harga yang ditawarkan MMUGM Hotel kepada pelanggan, maka semakin tinggi loyalitas pelanggan dalam menggunakan layanan jasa MMUGM Hotel.
3. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan MMUGM Hotel. Artinya semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan manajemen MMUGM Hotel kepada pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa tersebut. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan yang diberikan manajemen MMUGM Hotel kepada pelanggan, maka semakin menurun kepuasan pelanggan terhadap layanan jasa MMUGM Hotel.

4. Harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan MMUGM Hotel. Artinya semakin sesuai harga yang ditawarkan MMUGM Hotel kepada pelanggan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa MMUGM Hotel.
5. Kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan MMUGM Hotel. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan MMUGM Hotel, maka semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan. Sebaliknya, semakin rendah kepuasan pelanggan terhadap layanan MMUGM Hotel, maka semakin menurun tingkat loyalitas pelanggan.
6. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan MMUGM Hotel melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Artinya kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang selanjutnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan yang semakin tinggi.
7. Harga berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan MMUGM Hotel melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Artinya penetapan harga yang sesuai dengan harapan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan yang pada akhirnya akan meningkatkan loyalitas pelanggan yang semakin tinggi.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

### 1. Bagi MMUGM Hotel

- a) MMUGM Hotel perlu mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah diterapkan dan menyusun strategi dengan memprioritaskan untuk meningkatkan fasilitas fisik yang ada di hotel, karena ditemukan bahwa rata-rata nilai terendah dari instrumen variabel kualitas pelayanan terletak pada indikator *tangible* (bukti fisik). MMUGM Hotel dapat melakukan perbaikan dan peningkatan beberapa fasilitas yang dibutuhkan tamu ketika menginap, sehingga jika fasilitas ditingkatkan, maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat, dan hal tersebut akan mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan di MMUGM Hotel.
- b) Dari sisi harga, ditemukan bahwa tarif kamar MMUGM Hotel terjangkau sesuai dengan keuangan pelanggan, karena rata-rata tamu setuju dengan pernyataan tersebut, namun tarif tiap tipe kamar yang ditetapkan belum sepenuhnya sesuai dengan kualitas kamar, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata terendah pada indikator variabel harga. Selain itu dalam hal kepuasan pelanggan, rata-rata pelanggan merasa bahwa kamar yang disediakan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan pelanggan. Maka dari itu, MMUGM Hotel perlu untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas kamar agar sesuai dengan

harga yang ditetapkan dan sesuai dengan harapan pelanggan. Sehingga pelanggan akan merasa puas dan berdampak pada loyalitas pelanggan.

- c) Peneliti menyarankan untuk meng-*upgrade* website MMUGM Hotel sebagai media informasi pelanggan untuk mengetahui lebih jauh tentang MMUGM Hotel terutama sebagai media reservasi kamar, karena dari hasil analisis deskriptif, rata-rata tamu melakukan reservasi melalui media online *travel agent* atau pihak kedua dari penjualan kamar, sedangkan media reservasi melalui website MMUGM Hotel berada di nilai rata-rata terendah, sehingga dengan meng-*upgrade* website MMUGM Hotel dapat mempermudah bagi pelanggan untuk mengetahui informasi terbaru mengenai hotel dan tidak hanya menitikberatkan laju informasi melalui media online *travel agent* saja.

## 2. Bagi Industri Perhotelan

Bagi industri perhotelan pada umumnya perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan harga demi terciptanya kepuasan dan loyalitas pelanggan, karena dari hasil penelitian ini terbukti bahwa kualitas pelayanan dan harga secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan hotel.

## 3. Bagi Peneliti selanjutnya

Dari hasil uji mediasi menggunakan rumus VAF ditemukan bahwa kepuasan pelanggan berperan sebagai pemediasi parsial dalam

memediasi pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan hotel, sehingga peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel mediasi lain yang dapat mempengaruhi hubungan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap loyalitas pelanggan.

UNIVERSITAS JENDERAL ACHMAD YANI  
PERPUSTAKAAN  
YOGYAKARTA