BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat ditarik kesimpulan sesuai dengan perumusan masalah sebagai berikut :

1) Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Elji Kota Gorontalo. Hal tersebut memiliki arti apabila semakin tinggi kualitas pelayanan yang diterapkan, maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat. Begitu pula dengan sebaliknya apabila kualitas pelayanan yang diterapkan semakin rendah, maka loyalitas pelanggan juga akan menurun. Hal ini berarti dengan adanya kualitas pelayanan yang optimal, loyalitas pelanggan akan tercipta dengan sendirinya.
2) Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Elji Kota Gorontalo. Hal tersebut memiliki arti apabila semakin tinggi kepuasan pelanggan yang dirasakan pelanggan, maka loyalitas pelanggan akan semakin meningkat. Begitu pula dengan sebaliknya apabila kepuasan pelanggan semakin rendah, maka loyalitas pelanggan juga akan menurun. Hal ini berarti dengan adanya kepuasan pelanggan yang optimal, loyalitas pelanggan akan tercipta dengan sendirinya.
3) Kepercayaan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan pada Hotel Elji Kota Gorontalo. Hal tersebut memiliki arti apabila semakin tinggi Kepercayaan yang diberikan pelanggan, maka

loyalitas pelanggan akan semakin meningkat. Begitu pula dengan sebaliknya apabila kepercayaan pelanggan semakin kecil, maka loyalitas pelanggan juga akan menurun. Hal ini berarti dengan adanya kepercayaan pelanggan yang optimal, loyalitas pelanggan akan tercipta dengan sendirinya.

4) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing Hotel Eljie Kota Gorontalo melalui Loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening. Hal ini disebabkan nilai pengaruh tidak langsung Kualitas Pelayanan terhadap keunggulan bersaing melalui Loyalitas Pelanggan lebih besar dari nilai pengaruh langsung antara Kualitas Pelayanan terhadap keunggulan bersaing. Pada dasarnya untuk mencapai keunggulan bersaing harus melaui Loyalitas Pelanggan.

5) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing Hotel Eljie Kota Gorontalo melalui Loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening. Hal ini disebabkan nilai pengaruh tidak langsung Kepuasan Pelanggan terhadap keunggulan bersaing lebih besar dari nilai pengaruh tidak langsung antara Kepuasan Pelanggan terhadap keunggulan bersaing. Pada dasarnya untuk mencapai keunggulan bersaing harus melaui Loyalitas.

6) Kepercayaan Pelanggan berpengaruh terhadap Keunggulan Bersaing Hotel Eljie Kota Gorontalo melalui Loyalitas pelanggan sebagai variabel intervening. Hal ini disebabkan nilai pengaruh tidak langsung Kepercayaan Pelanggan terhadap keunggulan bersaing melalui loyalitas pelanggan lebih besar dari nilai pengaruh langsung antara Kepercayaan Pelanggan terhadap

keunggulan bersaing. Pada dasarnya untuk mencapai keunggulan bersaing harus melaui Loyalitas.

7) Loyalitas pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keunggulan bersaing Hotel Eljie Kota Gorontalo. Hal ini menunjukan bahwa semakin loyal pelanggan dalam menggunakan jasa Hotel Eljie Kota Gorontalo maka, akan mampu menciptakan keunggulan bersaing.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, maka dapat diambil saran sebagai berikut:

1) Bagi Hotel Eljie Kota Gorontalo

Saran yang diajukan kepada hotel eljie kota gorontalo adalah sebagai berikut:

a) Hotel Eljie Kota Gorontalo diharapkan agar meningkatkan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Pelanggan untuk menciptakan loylaitas pelanggan. Peningkatan Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelnggan dan Kepercayaan Pelanggan ini dapat dilakukan dengan cara menciptakan Daya tanggap yang baik kepada semua pelanggan dan Jaminan keamanan kepada pelanggan , serta membuat mereka percaya dan puas dalam menggunakan jasa hotel eljie kota gorontal. Sehingga loyalitas akan meningkat juga dan sebaliknya apabila kepuasan, Kepercayaan dan pelayanan yang diberikan menurun, maka loyalitas pelanggan juga akan menurun. Hal ini berarti terpenuhinya kebutuhan pelanggan terhadap pelayanan hotel eljie

kota gorontalo, pelanggan akan merasa puas karena kebutuhan dan keinginannya terpenuhi dan akan berdampak pada pelanggan menjadi loyal. Ketika pelanggan hotel eljie kota gorontalo sudah loyal terhadap produk/jasa yang di tawarkan maka mampu menciptakan keunggulan bersaing.

b) Hotel Eljie Kota Gorontalo perlu memperbaiki, menjaga, dan meningkatkan pelayanannya secara syariah, karena Hotel Eljie Kota Gorontalo merupakan Hotel berasaskan syariah.

2) Bagi penelitian selanjutnya

Saran yang dapat peneliti berikan kepada pneliti berikutnya adalah sebagai berikut:

a) Mengingat secara teori kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan merupakan faktor penting dalam memberikan kontribusi dalam pembentukan loyalitas pelanggan, maka untuk peneliti selanjutnya diharapkan tetap mempertimbangkan 3 hal ini sebagai faktor pembentuk loyalitas pelanggan. Selain itu disarankan untuk dapat mengembangkan hasil dari penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti Reputasi merek dan Komitmen dan juga menggunakan alat analisis yang lain yaitu analisis SEM (Structural Equation Modeling) atau Analisis Faktor.

DAFTAR PUSTAKA

Amha, G. G. (2020). Determinants of customer satisfaction and customer loyalty in amhara credit and saving institute (acsi): The case of waghimera zone sekota town. *International Journal of Marketing & Human Resource Research*, *1*(01), 34-51.

Hapsari, E. R. M. (2018). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas anggota di BMT MADANI Sepanjang Sidoarjo* (Doctoral dissertation, UIN Sunan Ampel Surabaya).

Hidayatullah, S., Patalo, R. G., Firdianjah, A., & Waris, A. (2019, September). Pengaruh sistem informasi pemasaran, kualitas pelayanan dan loyalitas terhadap keunggulan bersaing jatim park group. In *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)* (Vol. 3, No. 1, pp. 1652-1660).

Jatmiko, R. (2016). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruh Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya Terhadap Keunggulan Bersaing. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, *7*(2), 97-114.

Laely, N. (2016). Analisis pengaruh kepercayaan dan harga terhadap loyalitas pelanggan dimediasi kepuasan pada pt. telkomsel di kota kediri. *jmm17*, *3*(02).

Megawati.(2017). Analisis Faktor-Faktor Yang Menyebabkan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Toko Az-Zahra Karang Rejo Metro Utara).

Meiriyadi, A., & Ali, M. (2019). Build Customer Loyalty Strategies To Achieve Competitive Advantage In Pt Semen Tonasa Pangkep Regency. *Hasanuddin Journal Of Management*, *1*(1).

Nafiisah, F., & Djamaludin, M. D. (2020). The Influence of Satisfaction toward Loyalty of Adolescent Consumers Mujigae Resto in Bogor City. *Journal of Consumer Sciences*, *5*(1), 1-15.

Nailinni'mah,I.K.F.I.N.A.(2020). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah dalam Menabung di Bri Syariah Kcp Ponorogo* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).

Nobar, H. B. K., & Rostamzadeh, R. (2018). The impact of customer satisfaction, customer experience and customer loyalty on brand power: empirical

evidence from hotel industry. *Journal of Business Economics and Management*, *19*(2), 417-430.

Pritandhari, M. (2015). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan dan dampaknya terhadap keunggulan bersaing (studi pada bmt amanah ummah sukoharjo). *Jurnal Pendidikan Ekonomi UM Metro*, *3*(1), 41-56.

Rorong, M. R., Lapian, J. S., & Tielung, M. V. (2020). Pengaruh Customer Relationship Management, Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Bersaing terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Sulut Go Cabang Uatama. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, *8*(2).

Setiawan, Y. R. (2006). *Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dan Strategi Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Pada Bank Permata Cabang Yogyakarta* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

Sunarto, S. (2006). *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampaknya terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada Tabungan Britama BRI Kanca Kendal)* (Doctoral dissertation, program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

Sutanto, H. (2005). *Strategi Membangun Loyalitas Pelanggan Untuk Mencapai Keunggulan Bersaing Yang Berkelanjutan (Studi Kasus pada Nasabah PT BCA Tbk Cabang Semarang)* (Doctoral dissertation, Program Pascasarjana Universitas Diponegoro).

Syahfitri, D. A. (2020). Faktor-Faktor Yang Memengaruhi Keunggulan Bersaing (Studi Pada Pelanggan Tix. Id Di Yogyarta).

Tahuman, Z. (2016). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan serta dampaknya terhadap keunggulan bersaing. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, *4*(3).

Tarigan, M., Wulandari, A., Triyuningsih, R., Baroqah, B. D., & Merdianingsih,

B. (2019). Determinant Factors of Customers Loyalty in Hotels in Bandung City. *PSIKODIMENSIA*, *18*(2), 178-189.

Vilkaite-Vaitone, N., & Skackauskiene, I. (2020). Service customer loyalty: An evaluation based on loyalty factors. *Sustainability*, *12*(6), 2260.