

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Dinyatakan pada hipotesis pertama, variabel kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dan ternyata memiliki nilai *standardized total effect* $0,688 > 0,05$ dan ini memenuhi syarat maka dapat disebut signifikan, sehingga H1 **diterima**.
2. Dinyatakan pada hipotesis kedua, variabel kepuasan diduga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Dan ternyata memiliki nilai *standardized total effect* $0,588 > 0,05$ dan ini memenuhi syarat maka dapat disebut signifikan, sehingga H2 **diterima**.
3. Dinyatakan pada hipotesis ketiga, variabel kualitas layanan diduga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Dan ternyata memiliki nilai *standardized total effect* $0,906 > 0,05$ dan ini memenuhi syarat maka dapat disebut signifikan, sehingga H3 **diterima**.

5.2. Implikasi Praktis

Hasil analisis menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan dan dampaknya terhadap loyalitas pelanggan RedDoorz yang memiliki implikasi pada kepuasan pelanggan, dengan sesuainya kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memberikan dampak terhadap loyalitas pelanggan.

Pelanggan yang mendominasi pada penelitian ini adalah berjenis kelamin laki-laki dengan rentang usia pelanggan 20 – 25 tahun dan mempunyai status belum menikah sebagai karyawan Telkom Hub yang memiliki pengeluaran per bulan rata-rata sebesar Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000. Oleh karena itu, dikarenakan mayoritas pelanggan RedDoorz adalah pekerja yang memiliki pengeluaran per bulan Rp 2.000.001 - Rp 3.000.000 maka pihak RedDoorz melakukan peningkatan kualitas layanan terutama kehandalan para pegawainya.

Kualitas layanan diukur melalui lima dimensi yaitu *tangibles*, *assurance*, *emphaty*, *responsiveness*, dan *reability*. Terdapat 21 pernyataan dari variabel kualitas layanan dan ada 3 pernyataan yang responden menjawab tidak setuju yaitu “Staff RedDoorz melayani tamu dengan ramah”, “Staff RedDoorz memahami kebutuhan khusus tamu” dan “Staff RedDoorz memberikan perhatian kepada setiap tamu yang menginap”. Hal ini dapat disebabkan karena pihak RedDoorz belum memperhatikan pelatihan kepada karyawannya.

Kepuasan pelanggan memiliki 3 pernyataan, dari variabel tersebut terdapat 1 pernyataan yang menjawab paling banyak tidak setuju yaitu “Senang dengan keputusan menginap di akomodasi RedDoorz ini”. Hal ini dapat disebabkan karena kurangnya fasilitas yang diberikan oleh *staff* RedDoorz, seperti kecepatan akan respon *staff* RedDoorz.

Loyalitas pelanggan memiliki 3 pernyataan, dari variabel tersebut terdapat 1 pernyataan yang paling banyak menjawab tidak setuju “Akan

merekomendasikan akomodasi RedDoorz ini kepada orang lain”. Hal ini disebabkan karena RedDoorz kurang memperhatikan dari segi kualitas layanan dan kepuasan pelanggan agar dapat lebih meningkatkan loyalitas pelanggan.

5.3. Saran

5.3.1. Saran Teoretis

1. Menurut hasil kuesioner yang telah disebar, variabel kualitas layanan menunjukkan hasil yang positif. Tetapi ada beberapa indikator yang kurang baik seperti “menyediakan layanan dengan cepat”, “memberikan bantuan di bidang lain yang diperlukan”, “menyediakan tempat yang aman”, “informasi yang diberikan *staff* cukup lengkap”. Maka dari itu, sebaiknya *staff* RedDoorz diberikan pelatihan untuk keterampilannya agar bisa melayani konsumen dengan baik, cekatan dan informatif.
2. Pada variabel kepuasan, pelanggan sudah merasa puas, namun ada beberapa pelanggan yang mengalami ketidakpuasan seperti tidak senang dengan keputusannya menginap di RedDoorz, hal ini bisa diperbaiki jika RedDoorz bisa memberikan pelayanan yang terbaik sehingga pelanggan menjadi puas dan kembali lagi.
3. Untuk variabel loyalitas, mayoritas responden memberi respon yang positif. Hanya saja pada pernyataan “Akan merekomendasikan akomodasi RedDoorz ini kepada orang lain” memiliki nilai yang cukup rendah tetapi signifikan. Disarankan

agar RedDoorz meningkatkan kualitas layanannya dan juga melakukan promosi secara *online* pada *platform* social media yang tersedia.

5.3.2. Saran Praktis

1. Penelitian ini dapat dilakukan untuk kedepannya dengan variabel yang berbeda dan menambahkan variabel lain yang belum diteliti pada penelitian ini.
2. Penelitian bisa dikembangkan dengan dilakukan dengan merubah sampel dan tempat penelitian serta mendapatkan *insight* dari penelitian yang dibuat.