

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan data, penulis memperoleh kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian pada Hotel Java Heritage Purwokerto, Pada hasil dari variabel yang telah diteliti yaitu Produk, Price, Place, Promotion, Pelayanan Konsumen memberikan sudut pandang dan informasi mengenai poin-poin positif dan apa yang disukai oleh konsumen, sehingga dapat lebih menguatkan apa yang menjadi keunggulan Hotel Java Heritage, seperti:

Pada Produk dimana menyatakan "Hotel Java Heritage memiliki lokasi parkir yang luas" merupakan pernyataan dengan persentase "Sangat Setuju" tertinggi,

Pada variabel Price menyatakan "saya merasa harga yang ditawarkan oleh Hotel Java Heritage sesuai dengan kualitas pelayanan yang diberikan" merupakan pernyataan dengan persentase "Setuju" tertinggi.

Pada variabel Place pertanyaan paling berpengaruh adalah pernyataan "Lokasi Hotel Java Heritage mudah dijangkau oleh kendaraan ataupun transportasi umum." Dengan didominasi oleh jawaban jawab "sangat setuju"

Pada variabel Promotion menunjukkan bahwa pertanyaan paling berpengaruh adalah pernyataan "Pesan iklan yang disampaikan mudah dipahami" dengan didominasi oleh jawaban "sangat Setuju"

Lalu pada variabel Pelayanan Konsumen menunjukkan bahwa pertanyaan paling berpengaruh adalah pernyataan "Karyawan Hotel Java Heritage berpakaian dan berpenampilan rapi" mendominasi dengan jawaban "Sangat Setuju". Variabel variabel tersebut dapat menjadi sudut pandang lain untuk serta dapat mengembangkan aspek-aspek yang lain yang kurang diunggulkan. Pada variabel Kepuasan Konsumen disini menyatakan "saya akan datang kembali untuk menginap di Hotel Java Heritage", "saya akan memberikan rekomendasi menginap di Hotel Java Heritage", "saya merasa aman dan nyaman selama menginap di Hotel Java Heritage", ketiga pernyataan tersebut memiliki persentase tertinggi dengan jawaban sangat setuju, sehingga dapat menggambarkan konsumen puas dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh Hotel Java Heritage sehingga terjadinya loyalitas konsumen dengan keinginan konsumen untuk datang kembali menginap dan memberikan rekomendasi menginap di Hotel Java Heritage.

B. Rekomendasi

Adapun Rekomendasi yang diharapkan dari hasil penelitian ini diantara lain adalah:

1. Bagi Hotel Java Heritage Purwokerto, Hasil penelitian ini dapat menghasilkan informasi yang bermanfaat sebagai bahan evaluasi agar relationship kepada tamu terjalin dengan baik, komunikasi kepada tamu terjalin dengan baik agar kepercayaan atau trust icon kepada Hotel Java Heritage Purwokerto sangatlah dipuji dan dipercayai.
2. Bagi peneliti lain, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan memberikan gambaran terhadap pemecahan dari suatu permasalahan yang sedang dihadapi.
3. Bagi Universitas Jendral Soedirman, Hasil penelitian ini berguna bagi seluruh mahasiswa untuk meningkatkan pengetahuan dan sebagai referensi apabila menemukan masalah yang sama dan perlu modifikasi variabel-variabel independen ataupun dependen. Sehingga akan lebih objektif dan bervariasi dalam melakukan penelitian.

