

BAB VI. KESIMPULAN SARAN

6.1. Kesimpulan

Hasil ini menunjukkan bahwa ada tiga faktor penting memengaruhi loyalitas pelanggan di Raja Hotel Samosir, yaitu kesenangan pelanggan, kualitas layanan, dan kepercayaan pelanggan.

1. Konsep *customer delight* berarti memberikan pengalaman yang membuat pelanggan merasa sangat puas dan senang, melalui pelayanan yang adil, ramah, dan penuh perhatian. Hal ini berperan penting dalam membangun ikatan emosional yang kokoh antara pelanggan dan Raja Hotel Samosir, yang pada akhirnya meningkatkan loyalitas pelanggan. Dari sudut pandang psikologis, *customer delight* menciptakan hubungan emosional yang mendalam, yang memperkuat retensi pelanggan dan mendorong kesetiaan jangka panjang.
2. Kualitas layanan juga sangat berpengaruh. Pelayanan yang baik, fasilitas yang terawat, respons cepat, dan perhatian yang tulus membuat pelanggan merasa dihargai dan yakin bahwa hotel dapat memenuhi harapan mereka. Konsistensi dalam menjaga standar layanan sangat penting agar pelanggan tetap percaya dan memilih hotel ini.
3. Kepercayaan pelanggan adalah fondasi utama dalam membangun loyalitas. Ketika hotel memberikan layanan yang stabil, jujur, dan transparan, pelanggan merasa aman dan termotivasi untuk terus menggunakan layanan hotel.

Model regresi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut bersama-sama menjelaskan sekitar 40,6% variasi dalam loyalitas pelanggan. Artinya, hampir setengah dari alasan pelanggan tetap setia bisa dijelaskan oleh bagaimana mereka merasa senang, puas, dan percaya pada hotel.

Bagi manajemen Raja Hotel Samosir, hasil ini berarti penting untuk terus meningkatkan pengalaman pelanggan, menjaga kualitas layanan, dan

membangun kepercayaan. Dengan fokus pada ketiga hal ini secara bersamaan, hotel dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, pada akhirnya akan memperkuat reputasi dan keuntungan dalam jangka panjang.

6.2. Saran

Menunjukkan bahwa ada a saran untuk meningkatkan kualitas layanan di Raja Hotel Samosir:

1. Tingkatkan kejelasan informasi layanan yang diberikan kepada pelanggan. Misalnya, sediakan penjelasan yang rinci mengenai fasilitas hotel, termasuk jenis kamar, pemandangan yang tersedia, serta harga yang ditawarkan secara transparan. Tambahkan pula informasi tentang layanan tambahan, seperti paket tur lokal dan fasilitas transportasi, agar pelanggan dapat memperoleh gambaran menyeluruh tentang pengalaman menginap yang disediakan.

2. Pastikan staf tampil profesional dan bersih setiap saat. Gunakan seragam yang rapi dan bersih, lengkap dengan name tag yang mudah terlihat. Penampilan staf yang terjaga dengan baik dapat menciptakan kesan profesionalisme dan kenyamanan bagi tamu selama menerima pelayanan.

3. Laksanakan pelatihan rutin untuk meningkatkan kompetensi staf dalam melayani pelanggan. Materi pelatihan dapat mencakup pemahaman mendalam tentang layanan hotel, kemampuan komunikasi yang efektif, serta keterampilan dalam menangani keluhan. Dengan demikian, staf akan mampu memberikan tanggapan cepat dan solusi yang tepat, sehingga meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan hotel.