

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. Simpulan**

Berlandaskan pada hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Ada pengaruh positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam*
2. Ada pengaruh positif dan signifikan dari fasilitas terhadap loyalitas pelanggan pada *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam*
3. Ada pengaruh positif dan signifikan dari kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam*
4. Secara bersama kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan mempengaruhi loyalitas pelanggan pada *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam*

#### **5.2. Saran**

Berlandaskan pada kesimpulan di atas terdapat beberapa saran dalam penelitian ini diantaranya:

1. Kualitas pelayanan, fasilitas dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam* sudah terealisasi dan tertata dengan baik dan benar, meskipun begitu untuk kedepannya tetap harus dipertahankan agar senantiasa memberikan kesan yang positif terhadap pelanggan yang datang berkunjung ke *The Centro Hotel & Residence by Orchardz Batam*.

2. Untuk peneliti selanjutnya di masa mendatang diharapkan untuk menggunakan variabel lain di luar variabel yang diteliti di dalam penelitian ini agar hasil penelitian lebih bervariasi dan berkembang