

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Penelitian ini merupakan jenis penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan aktivitas komunikasi pemasaran secara personal selling pada departemen front office Hotel inside by Melia Yogyakarta dalam meningkatkan brand loyalty melalui member Meli Rewards. Data yang diperoleh peneliti yaitu dengan melakukan wawancara mendalam dan observasi secara langsung pada departemen front office Hotel Inside by Melia Yogyakarta. Berdasarkan hasil dari penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa dengan menjalankan komunikasi pemasaran secara personal selling ternyata mampu berpengaruh terhadap peningkatan member Melia Rewards.

Namun, dapat disimpulkan bahwa strategi personal selling yang dilakukan oleh departemen front office dengan enam tahapan tersebut sangat bisa membantu dalam meningkatkan brand loyalty. Enam tahapan tersebut adalah prospecting & qualifying, preapproach, presentation, overcoming objection, closing, dan follow up & maintenance. Pelaksanaan proses personal selling tersebut juga telah dijalankan guna meningkatkan brand loyalty terhadap Hotel Inside by Melia Yogyakarta. Pelaksanaan personal selling pada departemen front office dilaksanakan dengan baik oleh seluruh staf front desk agent. Segala proses pelaksanaan personal

selling ini sudah dirancang dengan baik sehingga ketika praktek dilapangan juga bisa berlangsung dengan cukup baik.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan pada uraian diatas, maka saran yang ingin peneliti berikan pada Hotel Ininside by Melia Yogyakarta dalam penelitian ini yaitu:

### **1. Departemen Front Office**

Peneliti memberikan saran bagi departemen front office untuk menambah kembali pengetahuan dalam mempelajari karakteristik tamu dan meningkatkan product knowledge terutama produk Melia Rewards. Selain itu, dengan memberikan training kepada seluruh staf terutama front office secara rutin juga perlu dilakukan agar tetap konsisten dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap tamu.

### **2. Peneliti Selanjutnya**

Peneliti memberikan saran kepada peneliti selanjutnya agar lebih mengkaji, memahami dan melakukan penelitian ini dengan cangkupan secara luas serta lebih baik lagi. Hal ini perlu dilakukan karena peneliti sadar akan segala kekurangan dan juga keterbatasan dalam penelitian ini. Disamping itu peneliti masih perlu banyak referensi, observasi dan juga ilmu yang bisa lebih dikembangkan.