

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan terhadap loyalitas pengunjung di Jungleland Kabupaten Bogor, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari lima variabel; bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan yang dirasakan oleh pengunjung sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari karyawan Jungleland yang cukup perhatian dan tanggap dalam melayani kebutuhan pengunjung dengan menggunakan komunikasi yang baik kepada pengunjung serta keramahan yang diberikan oleh karyawan Jungleland dalam memberikan informasi dari pengunjung datang hingga pengunjung pulang, sehingga apabila pengunjung ada masukan dan keluhan terhadap Jungleland, karyawan Jungleland dapat menanganinya dengan serius. Hal itu membuat pengunjung merasa nyaman dan puas, sehingga pengunjung merasa ingin berkunjung kembali ke Jungleland.
- b. Variabel loyalitas pengunjung berada dalam kategori baik. Hal ini dapat dilihat dari pengunjung yang berkunjung ke Jungleland sudah lebih dari 1 kali dan pengunjung mempunyai keinginan berkunjung kembali dan tertarik untuk mengajak pihak lain untuk ikut berkunjung ke Jungleland.
- c. Berdasarkan hasil analisis regresi, diperoleh hasil bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dengan loyalitas pengunjung (semakin tinggi/kuat kualitas pelayanan, maka semakin tinggi loyalitas pengunjung). Pengaruh kualitas pelayanan sebesar 33,41%, dan sisanya 66,59% merupakan pengaruh yang disebabkan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Faktor lain tersebut dimungkinkan diantaranya adalah faktor keadaan fasilitas yang terdapat di Jungleland, faktor personal, harga, kenyamanan, dan citra.

5.2 Saran

Setelah mengamati dan mempelajari hasil penelitian yang diperoleh, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan dan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak manajemen Jungleland. Saran yang peneliti berikan dalam upaya meningkatkan loyalitas pengunjung di Jungleland yaitu harus terus mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar menjadi sangat baik. Karena dengan begitu Jungleland akan mendapatkan loyalitas pengunjung yang lebih besar dan pangsa pasar yang lebih besar.

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan kondisi kualitas pelayanan dan kondisi loyalitas pengunjung di Jungleland Kabupaten Bogor, antara lain sebagai berikut :

- a. Untuk peningkatan kualitas pelayanan hendaknya lebih meningkatkan kepercayaan pengunjung. Karena kepercayaan itu sangatlah penting. Pihak pengelola sebaiknya menyediakan loker yang ada di dalam Jungleland secara gratis dan penggunaannya bergantian agar barang berharga pengunjung bisa disimpan di loker, atau bisa dengan diberikan tas kecil untuk menyimpan barang berharganya dan bisa dibawa kemanapun pengunjung pergi. Karyawan Jungleland harus selalu mengingatkan dan memberi informasi agar pengunjung menjaga barang bawaannya. Selain kepercayaan dari keamanan barang, pengelola Jungleland harus memberikan kepercayaan mengenai promosi yang diberikan harus sesuai dengan sebenarnya. Jangan hanya cuma promosi tapi ketika kita datang tidak sesuai dengan yang sebenarnya. Contohnya ketika ada undian untuk mendapatkan *doorprize* harusnya memang kenyataannya ada undian *doorprize*, dikocok setiap harinya untuk pengunjung Jungleland yang datang di depan pengunjungnya dan langsung memberikan hadiah langsung kepada pengunjungnya, agar pengunjungnya dapat percaya. Selain meningkatkan acara, pengelola Jungleland harus lebih memperbanyak *event* atau lomba-lomba di Jungleland untuk menarik perhatian Pengunjung berkunjung ke Jungleland.

- b. Untuk peningkatan loyalitas pengunjung hendaknya pengelola Jungleland menyusun strategi, misalnya mengembangkan wahana dengan jumlah yang sama rata yang sesuai dengan kategori usia, sehingga pengunjung yang datang tidak merasa sia-sia datang ke Jungleland hanya karna wahananya tidak sesuai kategori usianya, dan contohnya lagi pengunjung Jungleland ketika membeli tiket diberikan kartu untuk setiap pengunjung yang ke Jungleland diberi cap dan ketika capnya sudah sampai 10 dapat ditukar dengan tiket gratis 1 kali kunjungan untuk 1 orang. Memberikan promo kepada pengunjung yang berkunjung ke Jungleland saat berulang tahun sebesar 50%.