

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di *Jerejak Rainforest Resort and SPA*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi kualitas pelayanan yang ada di Jerejak Rainforest Resort dan SPA secara umum memiliki nilai sedang atau biasa saja. Hal ini mengacu pada karakteristik *location*, *facilities*, *price*, *service*, dan *image* menunjukkan kategori sedang atau biasa saja. Berdasarkan hasil penelitian ini karakteristik kualitas pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi serta paling rendah, secara berurutan adalah *location* (693), *facilities* (2972), *price* (196), *service* (732) dan *image* (559).
2. Kondisi loyalitas pelanggan di Jerejak Rainforest Resort dan SPA termasuk dalam kategori rendah. Loyalitas pelanggan yang berhubungan dengan melakukan pembelian ulang (*repeat*), tidak terpengaruh terhadap penawaran pihak lain (*retention*) dan memberikan referensi kepada pihak lain (*referral*) secara umum belum dimiliki oleh wisatawan Jerejak Rainforest Resort dan SPA. Sehingga pihak pengelola perlu memperhatikan hal tersebut dan mengambil strategi yang tepat untuk meningkatkan loyalitas pelanggannya.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Jerejak Rainforest Resort dan SPA. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di Jerejak Rainforest Resort dan SPA dapat diterima dan hipotesis nihil ( $H_0$ ) ditolak, pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0.902 terhadap loyalitas pelanggan. Hasilnya adalah  $r^2$  (koefisien determinasi) sebesar 57.0% yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar 57.0% terhadap loyalitas pelanggan. Sedangkan sisanya sebesar 43.0% loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh variable lain yang tidak diteliti oleh penulis. Sedangkan, persamaan regresi linier kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan yaitu  $\hat{Y} = 0,076 + 0,902 X$ . Hal ini menunjukkan bahwa untuk a adalah 0,076 sedangkan untuk b adalah 0,902. Setiap peningkatan kualitas pelayanan (X) sebesar 100% maka loyalitas pelanggan (Y) akan meningkat sebesar 10,1%. Dengan demikian, semakin tinggi nilai kualitas pelayanan (X), maka semakin meningkat pula loyalitas pelanggan (Y).

## B. SARAN

Saran yang dapat peneliti sampaikan berdasarkan kondisi kualitas pelayanan dan kondisi loyalitas pelanggan di Jerejak Rainforest Resort dan SPA, antara lain sebagai berikut :

1. Untuk peningkatan kualitas pelayanan hendaknya aspek *Service* atau pelayanan lebih ditingkatkan. Karena di antara kelima karakteristik kualitas pelayanan yang penulis teliti, *service* memiliki nilai yang paling rendah. Itu berarti pelayanan yang diberikan Jerejak Rainforest Resort dan SPA bagi wisatawannya masih dirasakan kurang. Pihak pengelola harus meningkatkan SDM dan teknologi yaitu dengan cara melakukan pelatihan secara berkala yang berbentuk *off the job training*, tentang bagaimana cara untuk melayani wisatawan, mengatasi wisatawan yang sulit di tangani dan juga cara mengatasi keluhan-keluhan dari wisatawan. Adapun manfaat dari pelatihan adalah membantu karyawan agar dapat bekerja secara efektif dalam tim, meningkatkan keahlian dan keterampilan karyawan sehingga bisa menjalankan teknologi baru, agar penyampaian jasa kepada wisatawan menjadi lebih baik.
2. Selain itu, penjagaan fasilitas yang sudah ada harus dijaga dengan baik agar tidak terjadi kerusakan dan kekurangan yang sangat terlihat jelas karena fasilitas yang rusak akan mengurangi *image* Jerejak Rainforest Resort. fasilitas dan atraksi *indoor* hendaknya ditambah, karena fasilitas dan aktivitas *outdoor* yang ada di Jerejak Rainforest Resort sangat bergantung pada cuaca.
3. Aksesibilitas untuk menuju Jerejak Rainforest Resort dan SPA juga harus segera diperbaiki bekerja sama dengan pemerintah daerah setempat, selain itu perbaiki kapal feri untuk mengangkut wisatawan

menuju resort harus diperbaiki karena sudah tidak layak untuk digunakan dan akan mengganggu perjalanan wisatawan menuju ke Jerejak Rainforest Resort.

4. Untuk peningkatan loyalitas pelanggan hendaknya Jerejak Rainforest Resort menyusun strategi agar pelanggan tetap loyal dan tidak beralih ke pesaing. Misalnya dengan mengembangkan sistem penyampaian jasa yang lebih teratur dan terkoordinasi serta meningkatkan promosi kepada pelanggan dengan cara memberikan diskon khusus bagi pelanggan yang memenuhi kategori loyal. Bisa juga dengan memberikan kejutan kecil kepada wisatawan yang sedang berulang tahun atau sedang merayakan moment penting seperti ulang tahun pernikahan, pasangan yang sedang berbulan madu. Sehingga wisatawan merasa diperhatikan dan terjadi ikatan yang kuat antara Jerejak Rainforest Resort dan SPA dengan wisatawan.