

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah penulis mengadakan pembahasan mengenai “Analisis Faktor Atribut Determinan *Entertainment-Resort Convergence* di Club Med Bintang Island Resort”, maka penulis dalam bab ini akan mencoba menarik suatu kesimpulan dan memberikan saran berdasarkan atas uraian yang telah penulis kemukakan dalam bab sebelumnya.

1. Berdasarkan keseluruhan pemaparan analisis perhitungan statistik pada analisis faktor, maka dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat beberapa segmen pelanggan dari 11 faktor yang membentuk menjadi 6 faktor, antara lain: Faktor 1 yang mengutamakan tingkat ketenangan di area *resort*, tingkat kemenarikan kegiatan yang ada di *resort*, tingkat kemenarikan pertunjukan yang ada di *resort*, tingkat kemenarikan *Festive Evening* yang ada di *resort*, tingkat keramahan pegawai saat melayani tamu, dan tingkat hubungan sosial antara tamu dengan pegawai; Faktor 2 yang mengutamakan tingkat keindahan pemandangan di area *resort*, tingkat keamanan di area *Resort*, tingkat kenyamanan di area *resort*, tingkat keselamatan saat beraktifitas di area *Resort*, tingkat harga yang dibayarkan sebanding dengan kualitas makanan dan minuman, dan tingkat harga yang dibayarkan sebanding dengan kualitas kegiatan rekreasi; Faktor 3 yang mengutamakan tingkat keunikan bentuk arsitektur bangunan, tingkat kemenarikan design interior *resort*, dan tingkat harga yang dibayarkan sebanding dengan kualitas kamar; Faktor 4 yang mengutamakan tingkat kemudahan aksesibilitas *Resort*, tingkat memadainya lahan parkir di area *Resort*, tingkat kecekatan pegawai saat melayani tamu, dan tingkat kecepatan pegawai saat melayani tamu; Faktor 5 yang mengutamakan tingkat kebersihan kamar tidur dan tingkat kenyamanan kamar tidur; dan Faktor 6 yang mengutamakan tingkat kualitas penataan dan penyajian makanan dan minuman dan tingkat kualitas akses internet di area *Resort*.

Faktor-faktor yang telah dihasilkan tersebut kemudian dibahas dengan faktor penelitian terdahulu. Faktor tersebut dinamakan sebagai berikut

- a. Faktor Aktifitas *Leisure*
- b. Faktor Kualitas Pengalaman
- c. Faktor Penampilan Fisik
- d. Faktor Layanan Pendukung
- e. Faktor Kualitas Akomodasi
- f. Faktor Efisiensi

Faktor diatas menunjukkan terdapat 6 faktor atribut determinan *entertainment-resort convergence* yang dimiliki oleh Club Med Bintan *Island Resort*, berbeda dengan hipotesis dalam kerangka pemikiran disebutkan hanya 11 faktor saja, dan hasilnya menunjukkan bahwa adanya faktor lain.

2. Tanggapan tamu terhadap faktor-faktor pembentuk atribut determinan *entertainment-resort convergence* di Club Med Bintan *Island Resort* termasuk dalam kategori baik dan sangat baik. Faktor pertama yaitu Aktifitas *Leisure* dianggap sangat baik oleh tamu, dikarenakan aktifitas *leisure* yang dimiliki oleh Club Med Bintan *Island Resort* sangat beragam dan tamu dapat memilih aktifitas *leisure* yang tersedia. Faktor kedua yaitu kualitas pengalaman, faktor ini dianggap sangat baik, kualitas pengalaman yang diberikan oleh Club Med Bintan *Island Resort* mengutamakan kepentingan tamu, karena prinsip resort ini adalah kebahagiaan tamu yang paling utama. Faktor ketiga yaitu penampilan fisik, faktor ini termasuk dalam kategori baik. Penampilan fisik yang dimiliki oleh Club Med Bintan *Island Resort* termasuk dalam *elegant modern*, dan tamu beranggapan bahwa penampilan fisik yang dimiliki oleh Club Med Bintan *Island Resort* dalam keadaan baik. Faktor keempat yaitu layanan pendukung, faktor layanan termasuk ke dalam kategori sangat baik. Faktor kelima yaitu akomodasi, faktor akomodasi termasuk ke dalam kategori sangat baik. Akomodasi yang dimiliki oleh Club Med Bintan *Island Resort* memiliki beberapa jenis kamar, dan setiap kamar disiapkan untuk kenyamanan tamu. Faktor terakhir yaitu efisiensi. Faktor Efisiensi termasuk ke dalam

kategori sangat baik. Efisiensi yang diberikan oleh Club Med Bintan Island Resort memastikan kemudahan bagi tamunya dalam segala hal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian ini, peneliti mengajukan beberapa saran untuk dijadikan bahan pertimbangan, sebagai berikut:

1. Saran Akademisi

Saran untuk akademisi atau penelitian selanjutnya dapat meneliti faktor yang lebih mendalam mengenai atribut determinan *entertainment-resort convergence* yang dapat menambah pengetahuan mengenai atribut determinan *entertainment-resort convergence* sehingga dapat memprediksi faktor baru yang akan mempengaruhi.

2. Saran Praktisi

Saran untuk pihak Club Med Bintan *Island Resort*, sebaiknya lebih memperhatikan kualitas pelayanan dalam penataan dan penyajian makanan, minuman dan kualitas akses internet di *resort*, pada saat penyebaran kuesioner kepada responden, kedua indikator ini memiliki nilai yang rendah terhadap faktor lain. Jika faktor tersebut lebih diperhatikan dan ditingkatkan, akan menjadi peningkatan dan memberikan kepuasan tamu selama berada di Club Med Bintan *Island Resort* dan menjadi *feedback* yang bagus di kedepannya.