

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Ammatoa Resort, maka kesimpulan yang didapatkan antara lain :

1. Secara umum persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan di Ammatoa Resort baik dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mendapatkan penilaian yang berbeda-beda dari responden. Hasil rekapitulasi skor variabel kualitas pelayanan berada pada kategori cukup baik, dalam memberikan layanan kepada tamu berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, Ammatoa Resort cukup memuaskan tamu, dengan penilaian kepuasan tertinggi ada pada aspek *tangible* sebesar 46,7%, dan terendah pada aspek *assurannce* dengan persentase 9,82 %.

Penelitian pada variabel loyalitas tamu di Ammatoa Resort, mendapatkan penilaian dari responden bahwa loyalitas tamu di Ammatoa Resort termasuk kedalam kategori cukup mendapatkan loyalitas tamu, dengan persentase tingkat loyalitas sebesar 61,5%. tamu merasa cukup puas dengan indikator kualitas pelayanan sehingga menciptakan loyalitas tamu, baik dari indikator penyediaan kebutuhan wisata, maupun kualitas pelayanan yang diberikan.

2. Terdapat pengaruh antara variabel kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu di Ammatoa Resort, dengan besar persentase pengaruhnya sebesar 61,3% (kuat/berpengaruh). Sedangkan 38,7% dipengaruhi oleh unsur lain yang tidak diteliti oleh peneliti seperti faktor promosi, harga, strategi dan sebagainya.
3. Berdasarkan pemaparan di atas menunjukkan bahwa penelitian ini memiliki hasil variabel x yaitu kualitas pelayanan di Ammatoa Resort memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel y loyalitas pelayanan setelah melalui pengujian secara deskriptif maupun verifikatif dengan bantuan software SPSS, hal ini sejalan dengan penelitian – penelitian terdahulu yang telah dipaparkan pada bab dua, dimana penelitian penelitian tersebut menunjukkan hasil yang serupa, yaitterdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel loyalitas

tamu, beberapa penelitian tersebut menunjukkan jika sebuah penyedia jasa memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas, maka hasil pengujian atau penilaian terhadap loyalitas tamu pun berbanding lurus, menghasilkan loyalitas tamu yang tinggi, sedangkan sebaliknya, jika suatu perusahaan atau penyedia jasa memberikan pelayanan yang buruk, maka tamu atau konsumen tidak akan menggunakan atau datang lagi kepada penyedia jasa tersebut, sehingga tidak akan membentuk loyalitas tamu atau konsumen.

## 5.2 Saran

Saran dalam penelitian ini menyesuaikan dengan pembahasan penelitian ini yaitu Kualitas Pelayanan pada Ammatoa Resort Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki saran masukan bagi Ammatoa Resort dan saran bagi penelitian selanjutnya untuk meningkatkan loyalitas tamu pada Ammatoa Resort adalah sebagai berikut :

1. Hasil rekapitulasi skor kualitas pelayanan menunjukkan semua dimensi kualitas pelayanan masuk ke dalam kategori cukup memuaskan, namun perlu ditingkatkan lagi karena masih banyak kekurangan dan cukup banyak responden yang tidak setuju dengan pernyataan. Pada dimensi *Assurance*, karyawan Ammatoa Resort perlu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, keramah tamahan, hospitality, dan juga cepat tanggap dalam menanggapi keluhan tamu, lebih memahami dan menyediakan kebutuhan tamu, sehingga tamu memiliki rasa percaya dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan oleh karyawan Ammatoa Resort.
2. Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari semua dimensi agar loyalitas tamu pun meningkat, saran penulis yaitu perlu dilakukannya pembinaan dan pelatihan karyawan yang berkesinambungan, baik yang dilakukan oleh pihak Ammatoa Resort, maupun bekerja sama dengan pihak terkait seperti konsultan bidang pariwisata, dinas pariwisata, dan kebudayaan, dan sebagainya, dengan adanya pembinaan terlebih dengan pihak yang memiliki keahlian tertentu dalam bidang pariwisata, tentunya kualitas pelayanan baik dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *emphaty* pada setiap karyawan akan memiliki kualitas yang baik.

3. Penelitian ini memiliki keterbatasan dan kekurangan, karena hanya melakukan penelitian pada kualitas pelayanan dari dimensi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* yang memiliki pengaruh terhadap loyalitas tamu di Ammatoa Resort, untuk peneliti selanjutnya yang akan meneliti pada Ammatoa Resort, diharapkan melakukan penelitian pada dimensi kualitas
4. Pelayanan lainnya dan juga aspek atau strategi lainnya yang tidak dilakukan pada penelitian ini dan dapat meningkatkan loyalitas tamu di Ammatoa Resort.