

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Pelayanan yang unggul atau service excellence merupakan salah satu alasan wisatawan untuk datang kembali berlibur ke suatu resort. Tetapi berdasarkan observasi, tamu di Pulau Umang Resort and Spa banyak yang masih merasa kurang puas dengan fasilitas dan pelayanan dari SDM di Pulau Umang Resort and Spa. Itu dapat dilihat dari guest comment di Pulau Umang Resort and Spa yang sebagian besar berisi tentang keluhan wisatawan tentang jarak Pulau Umang yang jauh serta rute nya yang kurang nyaman, ada juga wisatawan yang mengeluhkan tentang kerusakan atau kesalahan teknis pada fasilitas yang ada di kamar mereka seperti kerusakan AC, atau AC kurang dingin, saluran TV yang kurang jernih, dll.

Keluhan-keluhan yang disampaikan wisatawan melalui Guest comment yang ada di Pulau Umang Resort and Spa merupakan gambaran kualitas pelayanan yang ada di Pulau Umang Resort and Spa yang masih memerlukan peningkatan, agar loyalitas wisatawan juga meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan di Pulau Umang *Resort and Spa*, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi kualitas pelayanan yang ada di Pulau Umang *Resort and Spa* secara umum memiliki nilai sedang atau biasa saja. Hal ini mengacu pada

karakteristik *Tangible*, *Empathy*, *Responsiveness*, *Reliability* dan *Assurance* menunjukkan kategori sedang atau biasa saja. Berdasarkan hasil penelitian ini karakteristik kualitas pelayanan yang memiliki nilai paling tinggi serta paling rendah, secara berurutan adalah *Reliability* (1132), *Responsiveness* (1094), *Tangible* (1023), *Empathy* (1009) dan *Assurance* (954).

2. Kondisi loyalitas pelanggan di Pulau Umang *Resort and Spa* termasuk dalam kategori sedang. 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 Pulau Umang *Resort and 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 Pulau Umang *Resort and Spa*. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) yaitu terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan dengan loyalitas pelanggan di Pulau Umang *Resort and Spa* dapat diterima dan hipotesis nihil ( $H_o$ ) ditolak, pengaruh kualitas pelayanan sebesar 0.101 terhadap loyalitas pelanggan. Hasilnya adalah  $r^2$  (koefisien determinasi) sebesar 17.14% yang menunjukkan bahwa 17.14% variabel loyalitas pelanggan dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya sebesar 82.86% lainnya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Sedangkan, persamaan regresi linier kualitas pelayanan dengan loyalitas

pelanggan yaitu  $\hat{Y} = 5,260 + 0,101 X$ . Hal ini menunjukkan bahwa untuk a adalah 5,260 sedangkan untuk b adalah 0,101. Konstanta 5,260 dapat diartikan bahwa loyalitas pelanggan bernilai 5,260 jika kualitas pelayanan tidak diimplementasikan, namun apabila kualitas pelayanan diimplementasikan terdapat peningkatan sebesar 0,101. atau 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 Pulau Umang *Resort and Spa*, antara lain sebagai berikut :

1. Untuk peningkatan kualitas pelayanan hendaknya aspek *assurance* atau jaminan lebih ditingkatkan. Karena di antara kelima karakteristik kualitas pelayanan yang penulis teliti, *assurance* memiliki nilai yang paling rendah. Itu berarti jaminan yang diberikan Pulau Umang *Resort and 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. Selain pelatihan diperlukan juga adanya penerapan *reward* dan *punishment* untuk memotivasi kinerja karyawan agar lebih baik. *Reward* merupakan ganjaran berupa hadiah, penghargaan, atau imbalan jasa yang diberikan di luar gaji kepada setiap karyawan yang memiliki performa kerja melebihi target. Sedangkan *punishment* lebih banyak dijatuhkan terhadap pelanggaran yang terjadi dari kesepakatan kerja yang ada.

2. Selain itu, fasilitas dan atraksi *indoor* hendaknya ditambah, karena fasilitas dan aktivitas *outdoor* yang ada di Pulau Umang *Resort and Spa* sangat bergantung pada cuaca. Penambahan fasilitas atau atraksi *indoor* misalnya penangkaran umang yang bisa menjadi museum mini di Pulau Umang *Resort and Spa* yang berisi berbagai macam umang lengkap dengan informasinya. Sehingga selain untuk melestarikan populasi di umang yang mulai sangat berkurang karena di ambil oleh para wisatawan yang berlibur di Pulau Umang *Resort and Spa*, penangkaran umang ini pun bisa menjadi atraksi menarik bagi wisatawan.
3. Aksesibilitas untuk menuju Pulau Umang *Resort and Spa* juga harus segera diperbaiki bekerja sama dengan pemerintah daerah setempat, karena jalan tersebut sudah sangat rusak, dan sangat mengganggu kenyamanan wisatawan yang hendak berlibur di Pulau Umang *Resort and Spa*.

4. Untuk peningkatan loyalitas pelanggan hendaknya Pulau Umang *Resort and Spa* 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 Pulau Umang *Resort and Spa* dengan wisatawan.

