

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis*, maka berdasarkan penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kinerja personil termasuk kategori tinggi dibandingkan dengan bukti fisik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja personil mendapatkan skor tertinggi pada dimensi sikap karyawan. Sedangkan perolehan hasil pada dimensi kemampuan memberikan layanan mendapatkan skor yang paling rendah.
2. Kinerja bukti fisik termasuk kategori rendah dibandingkan dengan personil dan proses pelayanan. Hal ini ditunjukkan banyak indikator bukti fisik yang mendapatkan skor rendah diantaranya yaitu tanggapan mengenai atribut yaitu logo Puncak Pass Resort dan seragam karyawan. Sedangkan perolehan hasil dimensi keberagaman variasi menu *meeting package* merupakan dimensi yang paling tinggi mendapatkan skor.
3. Kinerja proses pelayanan mempunyai kinerja yang paling tinggi dibandingkan dengan personil dan bukti fisik. Hal ini ditunjukkan dengan kinerja proses pelayanan pada dimensi pemesanan *meeting package* merupakan dimensi yang paling tinggi mendapatkan skor. Sedangkan perolehan hasil pada dimensi pelaksanaan *meeting package* mendapatkan skor yang paling rendah.
4. Kinerja perilaku pasca pembelian yang terdiri dari kepuasan dan loyalitas pelanggan secara umum sudah baik. Kedua dimensi dari perilaku pasca

pembelian yaitu kepuasan dan loyalitas pelanggan termasuk dalam kategori tinggi. Bagi Kepuasan pelanggan hal ini dapat ditunjukkan dengan dimensi citra perusahaan yang mendapatkan skor tertinggi dan untuk dimensi fasilitas yang diberikan mendapatkan skor terendah. Bagi loyalitas pelanggan hal ini dapat ditunjukkan dengan dimensi menyarankan orang lain untuk melakukan aktivitas di Puncak Pass Resort mendapatkan skor tertinggi dan dimensi penolakan terhadap produk pesaing mendapatkan skor terendah.

5. Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengujian kinerja perilaku pasca pembelian terhadap personil, bukti fisik dan proses pelayanan relatif tinggi dan berpengaruh sangat kuat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis memberikan saran beberapa hal mengenai personil, bukti fisik dan proses pelayanan agar dapat meningkatkan perilaku pasca pembelian, yaitu:

1. Personil merupakan salah satu yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan perilaku pasca pembelian *meeting package*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui subvariabel kemampuan memberikan layanan memiliki tanggapan paling rendah oleh karena itu sebagai solusi diharapkan perusahaan dapat memahami perilaku dan gerak-gerik pelanggan. Pelayanan yang bagaimana yang diharapkan oleh pelanggan. Bagi setiap pelanggan bisnis yang telah melakukan *meeting package* di Puncak Pass Resort sebaiknya diberikan angket yang berisi tentang pelayanan yang diberikan agar perusahaan

mengetahui keluhan yang dimiliki pelanggan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

2. Bukti fisik merupakan salah satu yang perlu diperhatikan dalam mengetahui perilaku pasca pembelian *meeting package* Puncak Pass Resort. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada subvariabel atribut memiliki tanggapan paling rendah oleh karena itu sebagai solusi diharapkan perusahaan dapat memberikan inovasi agar logo perusahaan dapat menarik perhatian para pelanggan selain itu juga perusahaan harus memperhatikan seragam yang dipakai oleh karyawannya agar memberikan daya tarik bagi para pelanggan. Puncak Pass Resort tidak perlu mengganti seragam yang ada hanya perlu menambahkan aksesoris agar seragam karyawan lebih menarik selain itu juga Puncak Pass Resort dapat membuat peraturan tentang kerapian seragam karyawan.
3. Proses pelayanan merupakan salah satu perilaku yang perlu diperhatikan dalam mengetahui perilaku pasca pembelian *meeting package*. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada subvariabel pelaksanaan *meeting package* memiliki tanggapan paling rendah oleh karena itu sebagai solusi diharapkan perusahaan dapat memberikan keinginan yang diharapkan pelanggan. Pada saat pemesanan *meeting package* sebaiknya pihak perusahaan dan Puncak Pass Resort berdiskusi terlebih dahulu apa saja yang diinginkan oleh perusahaan dalam pelaksanaan *meeting package* bila Puncak Pass Resort tidak sanggup melaksanakan apa yang diinginkan pelanggan maka dicari solusi yang terbaik yang menguntungkan kedua belah pihak.

Selain itu juga dalam proses pelayanan, karyawan harus mempunyai semboyan senyum, salam dan sapa setiap bertemu dengan peserta *meeting package* pada saat peserta datang sampai selesai *meeting package*.

4. Persepsi masyarakat terhadap perilaku pasca pembelian sudah baik, namun untuk mempertahankan perilaku pasca pembelian dalam jangka waktu yang lama dapat dilakukan melalui mengetahui perbedaan individu dan lingkungan yang ada pada konsumen secara baik, melakukan pendekatan kepada konsumen lebih mendalam melalui pemberian angket *meeting package*, serta mengkomunikasikan strategi tersebut kepada pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada dimensi loyalitas memiliki tanggapan paling rendah oleh karena itu sebagai solusi diharapkan perusahaan melakukan kerjasama dengan perusahaan yang sudah menjadi peserta *meeting package* agar perusahaan tersebut tidak berpindah ke hotel yang lain. Kerjasama ini tentunya harus yang memberikan keuntungan kedua belah pihak.
5. Untuk penelitian selanjutnya, dapat mengkaji lebih jauh mengenai bauran pemasaran jasa secara keseluruhan. Hal tersebut dikarenakan masih banyak unsur dari bauran pemasaran jasa yang kurang diperhatikan oleh Puncak Pass Resort mengenai kekuatan strateginya dalam rangka membangun perusahaan agar lebih baik dan target dari perusahaan pun dapat tercapai. Semua unsur bauran pemasaran jasa dapat menjadi faktor yang mempengaruhi perilaku pasca pembelian pelanggan Puncak Pass Resort yaitu, harga, kualitas pelayanan, atau promosi dapat menjadi suatu pertimbangan bagi penelitian selanjutnya.