

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian teori, hasil penelitian, dan pengujian analisis regresi yang dilaksanakan mengenai pengaruh *service convenience* pada Jakjazz Festival terhadap loyalitas pengunjung di Klub Jazz Bandung, KLCBS Jazz Alliance dan ITJazz dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *service convenience* yang dilakukan oleh Jakjazz Festival terdiri dari *Decision Convenience* (kenyamanan tujuan), *Access Convenience* (kenyamanan aksesibilitas), *Transaction Convenience* (kenyamanan bertransaksi), *Benefit Convenience* (kenyamanan manfaat) dan *Postbenefit Convenience* (kenyamanan setelah merasakan manfaat). Dari kelima dimensi *service convenience*, dimensi yang memiliki skor paling tinggi adalah *decision convenience*, dengan demikian kemudahan mendapatkan informasi sehingga calon pengunjung dapat dengan mudah mencari informasi. Dan dimensi yang paling rendah adalah pencapaian lokasi dengan alat transportasi yang digunakan oleh pengunjung, hal ini dikarenakan lokasi pertunjukan yang hanya berpusat pada satu tempat saja, tidak ada di kota lain yang memudahkan pengunjung untuk lebih cepat dan hemat untuk mengunjungi Jakjazz Festival.
2. Loyalitas pengunjung yang terdiri dari indikator *Makes regular repeat purchase*. (melakukan pembelian secara teratur), *Purchase across product are service lines*. (membeli diluar lini produk atau jasa), *Refers other* (menarik pelanggan baru untuk perusahaan atau menciptakan prospek bagi

perusahaan dengan merekomendasikan produk atau jasa kepada orang lain), *Demonstrate immunity to the pull of the competition* (tidak terpengaruh daya tarik pesaing atau menolak produk pesaing. Indikator yang paling tinggi adalah kemungkinan untuk merekomendasikan kepada kerabat atau saudara, hal ini disebabkan oleh kuatnya kesetiaan pengunjung terhadap Jakjazz Festival sehingga besar keinginan untuk membuat kerabat sekitarnya ikut setia. Dan indikator keempat yang paling rendah adalah tidak terpengaruh oleh event musik di luar musik jazz.

3. Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan *service convenience* pada Jakjazz Festival berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung, yang termasuk kedalam kategori sangat kuat/tinggi.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka saran yang dapat penulis ajukan adalah sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil penelitian, gambaran pada variabel *service convenience*, dimensi paling rendah ada pada *access convenience*, hal ini dapat diperbaiki dengan menambahkan *event-event* yang berada di luar Jakarta, khususnya di luar provinsi dan penyediaan jasa perjalanan menuju tempat dilaksanakannya acara agar menarik lebih banyak lagi masyarakat untuk berkunjung ke Jakjazz Festival tanpa hambatan yang terlalu besar.
2. Berdasarkan penelitian tingkatan loyalitas pengunjung pada Jakjazz Festival, indikator yang paling rendah adalah kekebalan untuk berkunjung ke *event* musik lain, hal ini disebabkan bahwa penikmat suatu jenis musik sangat

rentan untuk menjadikan *event* musik lain sebagai alternatif pengganti Jakjazz Festival apalagi jika rentang waktu yang terlampau lama antara pertunjukan dan lokasinya yang berada jauh dari tempat pengunjung.

3. Untuk meningkatkan loyalitas pengunjung pihak penyelenggara Jakjazz Festival harus bisa meningkatkan pelayanan terutama yang memberikan kemudahan dalam hal biaya, waktu dan usaha. Sehingga dapat menciptakan keyakinan pada pengunjung bahwa tidak ada *event* musik sekelas dengan *event* musik jazz terutama Jakjazz Festival mengingat dalam indikator loyalitas pengunjung kekebalan untuk tidak berkunjung ke *event* musik lain adalah yang memiliki skor terendah.
4. Untuk keperluan penelitian selanjutnya, hendaknya diteliti pengaruh lain yang mempengaruhi loyalitas pengunjung Jakjazz Festival seperti *image*, rintangan beralih yang tinggi dan pendekatan perilaku.