

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian teori, pengolahan data dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Tanggapan responden terhadap program *event family gathering* secara umum sudah **baik**, persepsi responden terhadap variasi *event family gathering*, merupakan indikator yang paling tinggi mendapatkan skor. Variasi *event family gathering* tersebut dianggap sangat menarik oleh pelanggan karena variasi dalam susunan acara dan penggunaan metode pendekatan luar ruangan yang digunakan dalam penyelenggaraan acara dirancang sedemikian rupa, sehingga menjadi menarik, menantang, dan tidak membosankan bagi peserta pada program *event family gathering* di Hotel Nuansa Bali Anyer. Sedangkan perolehan hasil pada indikator manfaat nilai pesan yang disampaikan dalam *event family gathering* mendapatkan skor yang paling rendah dari indikator-indikator lainnya, hal ini dikarenakan perusahaan tidak terlalu memperhatikan kesesuaian antara tema dengan manfaat yang akan disampaikan pada program *event family gathering* di Hotel Nuansa Bali.
2. Tanggapan responden terhadap loyalitas pelanggan yang terdiri dari penggunaan program *event family gathering* secara teratur, penggunaan diluar program *event family gathering*., merekomendasikan produk/jasa kepada orang lain, menunjukkan kekebalan terhadap penawaran program *event family*

*gathering* dari hotel lain secara umum **sudah baik**. Persepsi responden terhadap penggunaan ulang program *event family gathering* merupakan dimensi yang memperoleh skor yang paling tinggi hal ini dikarenakan program *event family gathering* yang dilakukan di Hotel Nuansa Bali memberikan kepuasan dari segi fasilitas, permainannya, makanannya, dan lain sebagainya. Sedangkan persepsi responden merekomendasikan kepada orang lain, mendapatkan skor yang paling rendah dari dimensi-dimensi lainnya, hal ini dikarenakan memang perusahaan tidak memberikan pendekatan-pendekatan kepada pelanggan untuk merekomendasikan program *event family gathering* di Hotel Nuansa Bali kepada orang lain.

3. Program *event family gathering* berpengaruh secara positif terhadap loyalitas pelanggan. Sehingga program acara yang berkualitas, inovatif dan berbeda dengan perusahaan lain yang baik di masyarakat akan memberikan pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan.

Secara keseluruhan berdasarkan hasil pengolahan data menunjukkan pada umumnya program *event family gathering* yang terdiri dari daya tarik tema, manfaat nilai pesan, inovasi, kreativitas, ketepatan waktu, dan fasilitas berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan Hotel Nuansa Bali Anyer.

## 5.2 Rekomendasi

Rekomendasi penulis untuk meningkatkan loyalitas pelanggan Hotel Nuansa Bali, maka perusahaan harus mempertahankan hasil-hasil positif yang telah dicapai dan meningkatkan kualitas yang lebih baik, yang selama ini telah dilaksanakan. Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Program *event family gathering* merupakan salah satu strategi yang penting dalam meningkatkan loyalitas pelanggan Hotel Nuansa Bali, namun hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pihak Hotel adalah program acara harus memiliki keunikan yang sulit ditiru pesaing. Agar sulit ditiru pesaing, program *event family gathering* harus tersusun dari beragam kreativitas yang cukup banyak dan menarik. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa pada indikator mengenai manfaat nilai pesan yang memiliki tanggapan paling rendah karena itu sebagai solusi diharapkan perusahaan dapat lebih kreatif dalam memberikan nilai pesan kepada pelanggan sehingga manfaat yang disampaikan sangat berguna dan berkesan bagi pelanggan, dan perusahaan atau pihak hotel harus bisa menilai keinginan pelanggan.
2. Persepsi masyarakat terhadap loyalitas pelanggan sudah cukup baik, namun untuk mempertahankan agar selalu meningkat dalam jangka waktu yang lama atau berkesinambungan dapat dilakukan melalui strategi pendekatan terhadap pelanggan dengan memberikan potongan harga, membuat *games-games* baru yang tidak monoton agar tidak membosankan pelanggan, fasilitator dalam acara harus lebih memiliki kreativitas yang lebih kreatif. Berdasarkan hasil

penelitian diketahui bahwa pada dimensi merekomendasikan kepada pihak lain memperoleh nilai terendah, oleh karena itu pihak hotel harus bisa mendekati kepada pelanggan untuk merekomendasikan program *event family gathering* kepada pihak lain dengan cara memberi hadiah-hadiah yang menarik.

3. Berdasarkan penelitian bahwa program *event family gathering* memberikan pengaruh yang positif terhadap loyalitas pelanggan akan tetapi Hotel Nuansa Bali harus memperhatikan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta memberikan manfaat bagi pelanggannya, dengan demikian pelanggan akan memperhatikan makna dari strategi sehingga akan membentuk nilai yang positif dalam benak pelanggan dan pada akhirnya akan tercipta loyalitas pelanggan yang kuat.