

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pada pembahasan bab V1, dengan metode kuantitatif dan pengolahan data menggunakan *Software structural equation modeling* (SEM) dengan program Amos 20, mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pengunjung pada Jungleland Adventure Theme Park Sentul City Bogor maka peneliti dapat menyimpulkan bahwa hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada Jungleland Adventure Theme Park Sentul City Bogor. Dibuktikan dengan nilai (CR) sebesar $2,561 > 1,96$ dan nilai Probability $< 0,05$ dengan nilai sebesar 0,010. Sehingga meningkatnya loyalitas pengunjung yang diberikan perusahaan harus tetap menjaga kualitas pelayanan secara berlanjut agar tetap dapat memberikan pelayanan yang baik.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung pada Jungleland Adventure Theme Park Sentul City Bogor. Dibuktikan dengan nilai (CR) $3,071 > 1,96$ dan nilai Probability $< 0,05$ dengan nilai sebesar 0,002. Maka dengan meningkatkan loyalitas pengunjung bahwa kepuasan pelanggan telah terpenuhi dengan pelayanan yang dirasakan oleh pengunjung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diperoleh dari hasil penelitian ini, maka disampaikan beberapa rekomendasi yang mungkin dapat dilaksanakan untuk meningkatkan loyalitas pengunjung pada Jungleland Adventure Theme Park Sentul City Bogor sebagai berikut:

1. Terdapat 5 indikator yang harus diperhatikan oleh pihak Jungleland dalam rangka meningkatkan loyalitas pengunjung melalui variabel kualitas pelayanan:
 - a. Bukti fisik (*tangibles*): pihak manajemen harus tetap memperhatikan kebersihan area Jungleland agar pengunjung merasa nyaman berada di area Jungleland dalam situasi yang sedang padat/ramai.
 - b. Empati (*empathy*): pihak manajemen harus memberikan latihan/training kepada karyawan Jungleland tentang cara meningkatkan customer service agar kebutuhan pengunjung dapat cepat dimengerti.
 - c. Daya tangkap (*responsiveness*): pihak manajemen agar lebih memperhatikan karyawannya apakah sudah cepat dan tanggap dalam memberikan pelayanan kepada seluruh pengunjung yang berada di area Jungleland.
 - d. Keandalan (*reliability*): pihak manajemen harus selalu mengawasi karyawannya agar selalu memberikan pelayanan yang ramah dan sopan kepada seluruh pengunjung.

- e. Jaminan (*assurance*): pihak manajemen harus memberikan kesan yang nyaman kepada para pengunjung ketika sedang menikmati semua wahana bermain yang ada di area Jungleland.
2. Terdapat 3 indikator yang harus diperhatikan oleh pihak Jungleland dalam rangka meningkatkan loyalitas pengunjung melalui variabel kepuasan pelanggan:
 - a. Kesetiaan: pihak manajemen harus selalu melakukan pengecekan rutin disetiap wahana-wahana favorit yang disukai oleh para pengunjung agar tetap setia untuk menggunakan fasilitas wahana tersebut.
 - b. Keluhan (komplain): pihak manajemen agar selalu dapat memberikan solusi bagi pengunjung untuk menghindari terjadinya komplain yang dapat merugikan para pengunjung.
 - c. Partisipasi: pihak manajemen harus memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada para pengunjung agar terjadinya kepuasan customer yang loyal untuk dapat menceritakan hal positif kepada pihak lain untuk datang ke Jungleland.
 3. Keterbatasan-keterbatasan yang ditemukan dalam penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber ide dan masukan bagi pengembangan penelitian ini dimasa yang akan datang, maka perluasan yang disarankan dalam penelitian ini adalah menambah variabel penelitian atau menggantinya dengan variabel lain agar lebih beragam. Dengan demikian diperoleh gambaran dan hasil yang lebih lengkap dan baik.