

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

1. Yang mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu keandalan, daya tanggap, dan *service quality*. Pada keandalan ini, dapat dilihat dari hasil signifikan alpha *reliability* sebesar $0,005 < 0,05$ artinya bahwa janji yang disampaikan ditepati, kesungguhan jika pelanggan memiliki masalah, layanan secara tepat sejak awal, layanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, dan catatan yang bebas dari kesalahan pertanyaan pelanggan yang berkaitan dengan hal perjalanan, ternyata hal tersebut sangat berpengaruh pada tingkat loyalitas pengunjung Bandung Carnival Land ini. Dan pada daya tanggap ini, dapat dilihat dari hasil signifikan alpha *responsiveness* sebesar $0,466 < 0,05$ artinya bahwa daya tanggap pelayanan diberikan, pelayanan cepat kepada pelanggan, selalu membantu pelanggan, dan tidak terlalu sibuk untuk bersedia selalu merespon permintaan pelanggan ternyata dapat menimbulkan kepuasan tersendiri bagi pelanggan, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan.

2. Yang tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan yaitu bukti fisik, jaminan dan empati. Pada bukti fisik ini, dapat dilihat dari hasil signifikan pada alpha *tangibles* sebesar $0,005 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa bukti fisik berupa kualitas, fasilitas secara visual, dan karyawan yang berpenampilan rapi tidak dianggap sebagai hal yang utama ketika pelanggan memilih untuk berrekreasi di Bandung Carnival Land. Pada jaminan ini, dikarenakan hasil signifikan alpha *assurance* sebesar $0,301 > 0,05$ artinya bahwa pelanggan merasa percaya pada

kemampuan karyawan tentang wahana yang ada , merasa aman saat bertransaksi, konsisten bersikap sopan, dan memiliki pengetahuan memadai untuk menjawab pertanyaan yang berkaitan dengan wahana ini bukanlah faktor utama yang membuat pelanggan menjadi loyal terhadap perusahaan ini. Dan pada empati ini disebabkan karena hasil signifikan alpha *Empathy* sebesar $0,007 > 0,05$ artinya bahwa perhatian individual, jam operasi yang cukup nyaman, memberikan perhatian personal, mengutamakan kepentingan, memahami kebutuhan spesifik para pelanggan yang diberikan tempat rekreasi Bandung Carnival Land masih perlu ditingkatkan lagi di masa yang akan datang, sehingga dapat meningkatkan loyalitas pengunjung.

Sebagai perusahaan tempat rekreasi yang bergerak di bidang jasa, maka keandalan dan daya tanggap karyawan ketika melayani pengunjung yang datang menjadi tolak ukur dalam menilai kinerja baik/ buruknya kualitas pelayanan yang mampu diberikan oleh perusahaan tersebut bagi pelanggan setia perusahaan.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan-kesimpulan di atas penulis mengemukakan saran-saran sebagai berikut:

1. Bandung Carnival Land perlu meningkatkan fasilitas yang diberikan pada pelanggan misalnya dengan kemudahan pembelian tiket dengan cara *online*.
2. Bandung Carnival Land perlu meningkatkan promosi dalam memasarkan tempat rekreasi, dengan cara memberikan potongan harga bagi mahasiswa dan memberikan gratis tiket jika sudah 10 kali datang.

3. Bandung Carnival Land menambah wahana yang baru dengan desain-desain yang lebih menarik sehingga memberikan kenyamanan bagi pengunjung.
4. Bandung Carnival Land sering mengadakan acara-acara yang menarik agar menarik pengunjung lebih banyak.