

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian melalui penyebaran kuesioner kepada konsumen, pembahasan dan analisa yang telah dikemukakan pada bab-bab terdahulu mengenai hubungan Kepuasan Pemilik Kartu Anggota dengan Loyalitas Konsumen pada Sari Ater Hot Spring Resort Subang, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan pemilik kartu anggota pada Sari Ater Hot Spring Resort Subang menyimpulkan bahwa konsumen setuju dengan adanya kartu anggota lebih memudahkan konsumen untuk mendapatkan member cardnya sendiri, diskon yang diberikan, fasilitas-fasilitas, tempat yang nyaman, fleksibel karena dapat digunakan kapan pun.
2. Loyalitas konsumen pada Sari Ater Hot Spring Resort Subang menyimpulkan bahwa konsumen akan merekomendasikan Sari Ater Resort ke calon konsumen, konsumen akan tetap konsisten untuk tetap memilih Sari Ater sebagai tempat yang nyaman untuk berendam, dengan kenyamanan yang diberikan maka konsumen percaya, tindakan yang diambil konsumen adalah memperpanjang kartu member dan bagi yang belum terdaftar sebagai anggota mereka pun akan tetap melakukan hal sama.

3. Hubungan antara kepuasan pemilik kartu anggota dengan loyalitas konsumen pada Sari Ater Hot Spring Resort Subang menunjukkan memiliki hubungan yang kuat dibuktikan dengan korelasi sebesar 0.409. Adapun nilai pengaruhnya sebesar 20.4% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain.

### **Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada kesimpulan yang telah diuraikan sebelumnya maka ada beberapa saran yang akan diberikan sebagai masukan untuk bahan pertimbangan dalam pengambilan keputusan dan diharapkan dapat bermanfaat bagi para pengguna Sari Ater hot spring Resort dalam usaha meningkatkan *Loyalitas* Konsumen yaitu sebagai berikut :

1. Sebaiknya ada penambahan fasilitas diantaranya sebagai berikut:

- Penambahan area parkir
- Ruang ganti yang bersih
- Disesuaikan segmentasi usia konsumen misalnya pemisahan tempat berendam anak-anak dan orang dewasa.
- adanya pembukaan cabang Hot Spring Resort di kota lain (*place*).

2. Pihak manajemen Sari Ater sebaiknya lebih meningkatkan promosi dan mengefesiensikan harga seperti adanya paket hemat keluarga, paket rombongan *study*, dan *ladies free*. Agar seperti konsumen tetap berkunjung dan lebih dikenal masyarakat luas baik di dalam dan luar kota.

3. Untuk meningkatkan hubungan dan pengaruh yang baik pihak manajemen membuka Sari Ater selama 24 jam agar kepuasan konsumen lebih terpenuhi.