BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Sebelumnya penulis telah melakukan penelitian dengan mengumpulkan data dari para responden dan menganalisis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Maka setelah melakukan penelitian ini penulis menemukan beberapa kesimpulan yang dapat ditarik dari hasil penelitian tersebut. Beberapa kesimpulan didapat dari penelitian ini adalah:

1. Bandung Giri Gahana Golf & Resort memiliki kualitas pelayanan yang baik dimata konsumen yang dapat ditunjukan oleh tanggapan konsumen karena nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar adalah sebesar 4,09 yang berada pada interval 3,40 – 4,19. Dilihat dari interval tersebut bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Bandung Giri Gahana Golf & Resort dapat dikatakan baik.
2. Dari hasil analisis menegnai bagaimana kepuasan konsumen di Bandung Giri Gahana Golf & Resort memiliki nilai rata-rata dari keseluruhan pernyataan adalah sebesar 4,01 yang artinya tanggapan konsumen secara keseluruhan mengenai kepuasan konsumen di Bandung Giri Gahana Golf & Resort dapat dikatakan baik karena berada pada interval 3,40 – 4,19.

3. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada Bandung Giri Gahana Golf & Resort berdasarkan hasil perhitungan korelasi *spearman*, diperoleh nilai r_s sebesar 0.570, maka hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dapat dikatakan kuat, besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen dengan menggunakan koefisien determinasi adalah sebesar 32.49% dan sisanya sebesar 67.51% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Hasil uji t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} (8.358 > 1.660), maka H_o ditolak dan H_a diterima, artinya kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian pembahasan yang telah dikemukakan maka dibuat saran yang diharapkan meningkatkan potensi Kualitas Pelayanan menjadi variabel yang penting dalam upaya meningkatkan Kepuasan Konsumen di Bandung Giri Gahana Golf & Resort. Adapun saran yang penulis berikan berikut ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan pertimbangan yang bermanfaat bagi Bandung Giri Gahana Golf & Resort.

1. Pihak Bandung Giri Gahana Golf & Resort harus dapat memperhatikan elemen-elemen kualitas pelayanan yang dianggap baik pelaksanaannya oleh konsumen kemudian melakukan evaluasi dan peningkatan terhadap elemen-elemen kualitas pelayanan khususnya evaluasi bagi elemen-elemen kualitas pelayanan yang masih dibawah rata-rata guna mempengaruhi kepuasan konsumen.

2. Membuat pengunjung terasa aman dalam transaksi mereka terhadap pihak Bandung Giri Gahana Golf & Resort perlu diperhatikan dan dikembangkan agar setiap konsumen dalam melakukan transaksi selalu merasa aman sehingga dapat merasakan seperti berada di rumah sendiri agar konsumen selalu merasa nyaman.
3. Prosedur pelayanan di Bandung Giri Gahana Golf & Resort harus lebih di permudah agar konsumen dapat lebih mudah mempproses prosedur-prosedur yang ada dan tidak berbelit dan perusahaan mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan konsumen dengan baik yang nantinya akan membuat konsumen merasa nyaman saat berada di Bandung Giri Gahana Golf & Resort.