

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap minat berkunjung ulang konsumen di Villa Imah Hills Pangalengan, dan dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Menurut hasil rata-rata hitung yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa konsumen menilai keseluruhan dimensi dari *Service Quality* yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* positif, artinya pengunjung menganggap bahwa kualitas layanan yang diberikan oleh Villa Imah Hills sudah baik meskipun harus dilakukan beberapa perbaikan mengenai kinerja fasilitas yang ada seperti pompa air dan air hangat.
2. Menurut hasil rata-rata hitung yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa *Repurchase intention* konsumen memiliki nilai positif, artinya pengunjung berminat untuk menginap kembali di Villa Imah Hills Pangalengan, puas dengan kualitas layanan yang diberikan, dan mau menjadikan Villa Imah Hills Pangalengan menjadi tempat penginapan utama disaat berlibur di Pangalengan. Pengunjung juga mau merekomendasikan Villa Imah Hills Pangalengan kepada kerabat dan teman-temannya serta ingin mencoba kembali dengan mengambil paket yang berbeda.
3. Menurut uji F dan uji t yang dilakukan penulis didapatkan hasil bahwa ada dua dimensi yang berpengaruh secara signifikan terhadap minat konsumen berkunjung kembali ke Villa Imah Hills Pangalengan yaitu dimensi *tangibles* dan *empathy*. Pengunjung yang notabene sedang berlibur dan berwisata di Pangalengan memang cenderung mencari tempat penginapan yang berkapasitas besar, fasilitas lengkap, dan tempat yang nyaman. Villa Imah Hills Pangalengan menjadi salah satu prioritas wisatawan untuk menginap karena memenuhi indikator-indikator tersebut. Ditambah dengan keramahan dan pendekatan kekeluargaan staff Villa Imah Hills kepada tamunya, membuat pengunjung betah menginap dan ingin kembali pada kunjungan selanjutnya.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang didapatkan dari penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

Dengan semakin meningkatnya minat masyarakat berwisata alam, Pangalengan menjadi destinasi yang semakin ramai dikunjungi wisatawan baik itu untuk acara keluarga, *company gathering*, acara komunitas, maupun acara sekolah dan kampus. Pesaing-pesaing yang menawarkan jasa penginapanpun banyak bermunculan. Villa Imah Hills Pangalengan tentu sangat perlu untuk terus meningkatkan kualitas layanan kepada konsumen, yang tentunya untuk meningkatkan tingkat minat berkunjung kembali.

Berdasarkan hasil regresi, terdapat dua dimensi yang berpengaruh terhadap minat berkunjung ulang konsumen di Villa Imah Hills Pangalengan. Untuk itu peneliti memberikan saran yang berkaitan dengan hasil regresi yang didapatkan.

1. Untuk dimensi *tangibles* menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap niat berkunjung ulang, oleh karena itu Villa Imah Hills Pangalengan perlu mempertahankan serta meningkatkan fasilitas yang diberikan. Manajemen harus siap dengan tamu rombongan yang berjumlah hingga 70 orang dengan terlebih dahulu mengontrol dan mengecek ulang kinerja semua fasilitasnya agar dapat berfungsi sebagaimana mestinya. Villa Imah Hills perlu untuk menambah fasilitas penunjang hiburan bagi tamu seperti peralatan karaoke dan *table games*.
2. Dalam hal dimensi *empathy* yang menunjukkan pengaruh signifikan terhadap minat berkunjung kembali konsumen, tentunya perlu dipertahankan serta ditingkatkan. Hanya saja dalam prakteknya, staf-staf yang ada sering merasa kelelahan apabila harus melayani banyak tamu dalam satu waktu. Villa Imah Hills perlu mempertimbangkan untuk merekrut pegawai *freelance* yang bekerja pada saat dibutuhkan terutama ketika sedang ada rombongan yang menginap.

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (2001). *Developing Business Strategy (6th ed)*. Sessex : John Wiley & Sons Ltd.
- Asep Suryana dan Riduan (2010) . *Statistika Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Basu Swastha, DH dan Irawan. (2011). *Manajemen Pemasaran Modern* Yogyakarta:Liberty.
- Blackwell, Roger. D., Miniard, Paul. W., & Engel, James. F. (2006). Consumer Behaviour (10th Edition ed.)*. Kentucky: Thomson.
- Buchari, Alma . 2011. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung : Penerbit Alfabeta.
- Hardiyati, Ratih. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Penginapan Villa Agrowisata Pagilaran. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Diponegoro*.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Principles of Marketing (14th Edition ed.)*. New Jersey: Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management (14th Edition ed.)*. Harlow: Pearson.
- Laudon, Kenneth. C & Laudon, Jane. P. (2003). *Management Information Systems (8th Edition ed.)*. New Jersey: Preantice Hall PTR.
- McLeod, Raymond. Jr. & Schell, George. P. (2008). *Management Information System*. New Jersey: Pearson.
- Puma, Carmel. (2014). Penggunaan Metode Servqual dan Fishbone Diagram untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Dalam Hotel X. *Jurnal Manajemen*, Vol 2, pp 37-38
- Saidani, Basrah dan Arifin, Samsul. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli Pada Ranch Market, *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesai (JRMSI) Vol. 3, NO. 1, 2012*.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (2010). *Consumer Behavior (10th Edition ed.)*. New Jersey: Pearson.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research Method For Business : A Skill Building Approach (5th ed)*. Sessex : John Wiley & Sons Ltd.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach (6th Edition ed.)*. Chicester: Wiley.

Simamora, B. (2008). *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.

Tjiptono, Fandy, & Chandra, Gregorius. (2011). *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: CV Andi Offset

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset

<http://lifestyle.okezone.com/read/2016/07/18/406/1440404/kembali-ke-alam-jadi-wisata-menarik-untuk-anak-perkotaan>

<http://www.pikiran-rakyat.com/bandung-raya/2017/04/13/wisata-alam-jadi-tren-liburan-398933>

<https://holidayvillalembang.net/villa-imah-hills-pangalengan-bandung-selatan/>