

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang ada di Go! Wet Waterpark masih dalam kondisi rendah atau tidak baik, bisa dilihat dari pernyataan berikut :

1. Pada pernyataan pelanggan membutuhkan bantuan dan petugas segera menanggapi, pernyataan Go! Wet Waterpark pelayanannya cepat, dan pernyataan bahwa pelanggan merasa aman selama berada di Go! Wet merespon tidak baik. Disini bisa dijelaskan kualitas pelayanan masih kurang.
2. Pada pernyataan sikap karyawan Go! Wet Waterpark kepada pelanggan selalu ramah, pernyataan karyawan berhati – hati dalam mengecek nomor voucher e-ticket saat penukaran, pernyataan karyawan benar – benar memperhatikan ketika pelanggan bertanya, dan pernyataan terakhir karyawan memberikan tindakan yang tepat saat pelanggan membutuhkan pertolongan, dari semua pernyataan tersebut merespon kualitas pelayanan tidak baik. Untuk pernyataan lainnya dalam merespon kualitas pelayanan mendapatkan respon baik dan cukup.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan Go! Wet Waterpark memiliki hubungan kuat dan searah. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien

korelasi sebesar 0,59. Dengan kata lain, jika kualitas pelayanan ditingkatkan, maka tingkat kepuasan pelanggan akan meningkat.

4. Kualitas pelayanan mempengaruhi sebesar 35,77%. Sedangkan sisanya 64,23% di jelaskan oleh variabel lainnya.

## **B. Saran**

Adapun saran yang bisa diberikan oleh peneliti antara lain:

1. Go! Wet Waterpark melakukan briefing untuk para karyawan sebelum bertugas agar bisa disaat pelanggan membutuhkan bantuan karyawan cepat langsung menanggapi. Untuk pelanggan bisa merasa aman di Go! Wet Waterpark, perusahaan meningkatkan keamanan dengan cara memasang CCTV di setiap sudut tempat, dan mengerahkan security untuk bertugas di dalam area tidak hanya di luar area. Saja. Dengan demikian pelanggan akan merasa aman selama berada di Go! Wet Waterpark.
2. Karyawan harus bisa menjalankan SOP perusahaan yaitu bersikap selalu ramah dengan pelanggan, dalam pengecekan e-ticket agar karyawan lebih berhati-hati, supervisor atau manager memantau dalam pengecekan e-ticket. Selalu ada pelatihan juga untuk para karyawan agar karyawan bisa memperhatikan benar-benar saat pelanggan bertanya.
3. Go! Wet Waterpark memberikan pelatihan-pelatihan khusus untuk pertolongan pada pelanggan. Saat jika di butuhkan, karyawan paham apa yang harus dilakukan saat pelanggan membutuhkan pertolongan.