

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan PT. Taman Impian Jaya Ancol saat ini sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari hasil kuesioner yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan PT. Taman Impian Jaya Ancol meliputi: pelayanan yang memuaskan, karyawan yang profesional, akses masuk yang mudah, lingkungan yang aman, dan fasilitas yang lengkap. Namun, PT. Taman Impian Jaya Ancol juga memiliki kelemahan dari penyampaian informasi dan segi penanganan keluhan.
2. Terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung PT. Taman Impian Jaya Ancol. Kualitas pelayanan PT. Taman Impian Jaya Ancol berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan PT. Taman Impian Jaya Ancol menerangkan kepuasan pengunjung sebesar 29,2%, sedangkan sisanya yaitu 70,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar kepuasan pengunjung PT. Taman Impian Jaya Ancol tersebut.

B. Saran

1. Perusahaan harus segera melakukan perubahan dalam sistem penyampaian informasi agar informasi yang diberikan kepada masyarakat dapat lebih mudah diterima dan informasi yang dikeluarkan bisa lebih cepat sampai ke masyarakat.

2. Perusahaan harus memperhatikan keluhan yang di miliki pengunjung agar pengunjung PT. Taman Impian Jaya Ancol bisa lebih nyaman dalam berekreasi dan perusahaan dapat menimbulkan kesan yang baik apabila keluhan pengunjung dapat terpenuhi.