

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Kesimpulan dari penelitian mengenai kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan berdasarkan harapan dan kenyataan adalah sebagai berikut: Berdasarkan hasil analisis Index Performance Analisis (IPA) dan Customer Satisfaction Index (CSI), bahwa ada perbedaan antara harapan dan kenyataan pengunjung kolam renang d'mermaid waterpark di kota Bandar Lampung. Artinya pada dasarnya sikap pengunjung berdasarkan harapan dan kenyataan adalah tidak sama, jika dilihat dari rata-rata pengunjung d'mermaid waterpark sebesar di kategori "cukup baik" dengan nilai 64 pada rentang 51%-65,99%.

5.2. Saran

Saran yang bisa disampaikan dari hasil penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut : Sebagai tempat wisata, kolam renang d'mermaid waterpark harus mempertahankan kualitas layanan seperti : Kecermatan penjaga kolam renang, Pengetahuan yang luas yang dimiliki oleh karyawan, Komunikasi karyawan dan pengunjung sudah baik, Jaminan keamanan barang-barang pengunjung, dan Kelengkapan fasilitas kolam renang agar mampu bersaing dengan kolam renang lainnya di kota Bandar Lampung, serta memperbaiki kekurangan-kekurangan lainnya.