

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan yang telah diterapkan oleh *BNS (Batu Night Spectacular)* telah menerapkan Lima dimensi pelayanan yaitu antara lain dimensi *tangible*, meliputi penampilan gedung, interior bangunan, dan penampilan karyawan, dimensi *empathy*, yang meliputi rasa peduli dan perhatian secara pribadi yang diberikan, pada konsumen. *responsiveness*, meliputi kesediaan karyawan agro wisata untuk membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat, dimensi *reliability*, meliputi kemampuan *Batu Night Spectacular (BNS)* untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik, dimensi *assurance*, meliputi jaminan asuransi jiwa, sopan santun para karyawan dan kemampuan mereka untuk membangkitkan rasa kepercayaan dan rasa percaya konsumen.
2. Dari standar yang telah diterapkan itu sudah memberikan kepuasan terhadap konsumen tetapi masih ada sedikit kekurangan dari segi fasilitas yaitu kurangnya lahan parkir dan kurangnya sosialisasi terkait asuransi di tempat wisata. Namun para konsumen sudah terpuaskan oleh semua pelayanan yang diberikan oleh *BNS (Batu Night Spectacular)*.

5.2 Saran

1. Lebih meningkatkan lagi pelayanan yang diberikan, meliputi kemudahan dalam parkir kendaraan khususnya roda empat, memperoleh info-info terbaru

terkait *BNS (Batu Night Spectacular)* serta kenyamanan dan keamanan dalam menggunakan wahana-wahana yang telah disediakan oleh *BNS (Batu Night Spectacular)*

2. dan kenyamanan dalam menikmati wahana-Memberikan fasilitas – fasilitas yang dibutuhkan konsumen demi terwujudnya keamanan dan kenyamanan konsumen selama berada dalam wisata *BNS (Batu Night Spectacular)*.

