

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif antara pengaruh *service encounter* terhadap kepuasan wisatawan yang mengikuti Bandung *heritage city tour*, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut.

1. Bandung *heritage city tour* yang diselenggarakan oleh CV. Bandung Trails memiliki program *service encounter* yang dilaksanakan oleh *guide* Bandung Trails, yang meliputi komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal. Secara keseluruhan, wisatawan Bandung *heritage city tour* memiliki penilaian yang baik terhadap *service encounter*. *Service encounter* yang memiliki penilaian kinerja dan pengaruh tertinggi terhadap kepuasan wisatawan adalah komunikasi nonverbal. Hal ini dikarenakan Bandung Trails memiliki standar yang tinggi dalam pemilihan *guide*. Salah satunya adalah *personality* yang baik yang meliputi rasa tanggung jawab yang tinggi, penampilan yang menarik dan kemampuan komunikasi yang tinggi. Penilaian terhadap komunikasi verbal lebih rendah dibandingkan komunikasi nonverbal dikarenakan kurang maksimalnya kemampuan bahasa dan pengetahuan yang dimiliki oleh *guide* itu sendiri.
2. Penilaian kepuasan yang dirasakan wisatawan Bandung *heritage city tour* yang diselenggarakan oleh CV. Bandung Trails terhadap *service encounter*

terdiri dari dua sub variabel yaitu kepuasan atas komunikasi verbal dan kepuasan atas komunikasi nonverbal. Kepuasan atas *service encounter* yang memiliki penilaian paling tinggi adalah kepuasan atas komunikasi nonverbal. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan yang diharapkan wisatawan dengan tingkat kinerja terhadap komunikasi nonverbal yang diberikan kepada wisatawan memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi, dalam arti kinerja *guide* hampir bisa memenuhi tingkat kepentingan wisatawan jika dibandingkan dengan komunikasi verbal.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis menunjukkan *service encounter* yang terdiri dari komunikasi verbal dan komunikasi nonverbal memiliki pengaruh positif yang tinggi terhadap kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour*, baik itu secara simultan maupun parsial. Secara parsial maupun simultan, komunikasi nonverbal memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap pembentukan kepuasan wisatawan Bandung *heritage city tour* dibandingkan dengan komunikasi verbal.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. *Service encounter* terbukti dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan, namun dalam hal ini masih terdapat beberapa kekurangan dan harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Dalam hal ini jika dilihat dari tingkat kepentingan wisatawan yang memiliki nilai paling tinggi adalah pada

ekspresi wajah untuk komunikasi nonverbal dan kemampuan guide pada saat memberikan informasi mengenai sejarah objek wisata heritage untuk komunikasi verbal. Dua hal tersebut yaitu ekspresi wajah *guide* dan kemampuan memberikan informasi tentunya harus menjadi fokus tersendiri bagi pihak Bandung Trails. Dengan meningkatkan dua hal tersebut untuk dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan wisatawan tentunya akan meningkatkan kepuasan wisatawan itu sendiri.

2. Secara keseluruhan, wisatawan Bandung *heritage city tour* memiliki tingkat kepuasan yang cukup tinggi terhadap *service encounter*. Hal ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Komunikasi verbal memiliki tingkat kepuasan yang rendah bila dibandingkan dengan kepuasan terhadap komunikasi verbal. Terutama kepuasan atas kemampuan guide dalam memberikan informasi mengenai objek wisata heritage. Hal ini tentunya mempengaruhi kepuasan wisatawan, mengingat bahwa informasi yang disampaikan oleh *guide* merupakan produk yang dijual dalam tour ini, selain objek wisata heritage itu sendiri. Bandung Trails tentunya harus lebih selektif dalam memilih *guide* dengan meningkatkan standar kalsifikasi *guide* terutama dalam hal pengetahuan dan wawasan, sehingga kualitas *guide* itu sendiri akan terjamin.
3. Saran penulis untuk dapat meningkatkan dan tidak hanya mempertahankan kepuasan dari wisatawan Bandung *heritage city tour* adalah dengan meningkatkan kualitas dari *guide* itu sendiri, salah satunya adalah dengan melakukan pembinaan *guide* yang dilakukan secara rutin, baik itu dilakukan

oleh pihak Bandung Trails sendiri maupun bekerjasama dengan pihak terkait seperti Dinas Pariwisata dan Kebudayaan, Himpunan Pramuwisata Indonesia dan juga ASITA, karena dengan adanya pembinaan, terlebih jika bekerjasama dengan pihak yang memang memiliki keahlian untuk hal tersebut, tentunya *guide* akan menjadi lebih terlatih lagi dan memiliki kualitas yang baik, sehingga kepuasan wisatawan akan terjamin. Mengingat bahwa *heritage city tour* ini merupakan suatu atraksi wisata yang memiliki potensi tinggi di Kota Bandung dan juga masih belum banyak dimanfaatkan, kerjasama antara pihak-pihak terkait dan juga pemerintah akan banyak membantu dalam mengembangkan potensi wisata yang terpendam ini.

4. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada mahasiswa yang pernah mengikuti Bandung *heritage city tour* saja. Sebagai bahan rekomendasi bagi para penelliti selanjutnya dalam Bandung *heritage city tour* maupun Bandung Trails, para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan segmen wisatawan yang pernah mengikuti Bandung *heritage city tour*, tidak terbatas hanya pada mahasiswa saja.