

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Kurakura Resort secara umum adalah ideal (persepsi lebih besar daripada harapan atau  $P>E$ ) walaupun diantaranya ada beberapa kekurangan dengan hasil negatif pada beberapa dimensi kualitas pelayanan dengan nilai yang tidak terlalu signifikan dan analisis ini mematahkan dugaan kurang optimalnya kualitas pelayanan yang disebabkan oleh jumlah keluhan wisatawan maupun hal-hal lainnya seperti pertanyaan dan komentar, dengan demikian ada indikasi lain yang membentuk keluhan tersebut disamping dari kualitas pelayanan yang diberikan Kurakura Resort. Dari hasil analisa mengenai dimensi-dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa:

- a. Dimensi *tangible* (bukti fisik)

Kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* yang ada di Kurakura Resort adalah ideal (persepsi lebih besar daripada harapan atau  $P>E$ ). Adapun beberapa atribut diantaranya dirasakan belum memenuhi harapan wisatawan yakni mengenai atribut lokasi dengan pernyataan aksesibilitas menuju objek dan atribut fasilitas yakni *massage*.

- b. Dimensi *emphaty* (empati)

Kualitas pelayanan untuk dimensi *emphaty* yang ada di Kurakura Resort adalah ideal (persepsi lebih besar daripada harapan atau  $P>E$ ).

Adapun atribut memberikan perhatian individual kepada para pelanggan dengan pernyataan kemampuan berbicara dirasakan belum memenuhi harapan wisatawan.

c. Dimensi *reliability* (reliabilitas)

Kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* yang ada di Kurakura Resort adalah negatif (persepsi lebih rendah daripada harapan atau  $P < E$ ). Adapun atribut yang dirasakan belum memenuhi harapan wisatawan yakni atribut menyampaikan jasa secara benar semenjak pertama kali dengan pernyataan mengenai konsistensi, akurasi dalam penyampaian jasa dan kinerja.

d. Dimensi *responsiveness* (daya tanggap)

Kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* yang ada di Kurakura Resort adalah negatif (persepsi lebih rendah daripada harapan atau  $P < E$ ). Adapun atribut-atribut yang dirasakan belum memenuhi harapan wisatawan yakni menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu penyampaian jasa dengan pernyataan kemampuan memberikan informasi, ketepatan waktu. Serta atribut keluhan pelanggan dengan pernyataan layanan penanganan keluhan dan pemberian solusi terhadap keluhan pelanggan.

e. Dimensi *assurance* (jaminan)

Kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* yang ada di Kurakura Resort adalah ideal (persepsi lebih besar daripada harapan atau  $P > E$ ).

## B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian, maka disarankan kepada pihak Kurakura Resort Karimunjawa, bahwa:

1. Kualitas pelayanan untuk dimensi *tangible* yang ada di Kurakura Resort perlu dipertahankan karena telah sesuai melebihi harapan wisatawan, namun perlu diperhatikan untuk aksesibilitas menuju objek dan fasilitas *Massage* dalam rangka memenuhi kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dilakukan dengan cara menjalin kerjasama dengan pemerintah setempat maupun pihak terkait dalam hal sarana transportasi menuju lokasi melalui penambahan unit angkutan laut baik kapal cepat maupun kapal penumpang yang ditunjang dengan peningkatan teknologi, sedangkan untuk angkutan udara dengan penambahan armada mengingat arus kunjungan wisatawan yang kian meningkat dari tahun ke tahun demi menjamin keamanan, keselamatan serta kenyamanan para wisatawan. Sedangkan untuk fasilitas *Massage* perlu penambahan adanya fasilitas berupa ruangan yang sesuai dengan karakteristik jenis produk, penambahan fasilitas SPA, penambahan alat serta fasilitas penunjang SPA, dan property serta penambahan *physiotherapist* untuk mengimbangi jumlah permintaan.
2. Kualitas pelayanan untuk dimensi *emphaty* yang ada di Kurakura Resort perlu dipertahankan karena telah sesuai melebihi harapan wisatawan, namun perlu diperhatikan untuk kemampuan komunikasi para pegawai. Bentuk perhatian akan kemampuan komunikasi wisatawan dapat dilakukan melalui pelatihan bahasa asing yang sesuai dengan kondisi lapangan

disamping bahasa Inggris sebagai bahasa utama baik melalui kursus singkat selama berada di pulau (selama periode Kurakura Resort beroperasi) yang dapat dilakukan sebanyak 1-2 kali dalam seminggu oleh karyawan yang dianggap mahir dalam bentuk *sharing* (berbagi ilmu) melalui konteks diskusi diluar jam kerja dan memasukan karyawan dalam program pelatihan atau kursus dengan orang yang profesional dan ahli dalam bidang tersebut ketika periode operasi Kurakura Resort usai yang dapat dilakukan secara berkala disamping juga pelatihan lain untuk lebih mengasah kemampuan dalam memahami kebutuhan wisatawan berupa *customer care training* baik kepada para pramuniaga maupun para wisatawan.

3. Kualitas pelayanan untuk dimensi *reliability* yang ada di Kurakura Resort dinilai tidak sesuai dengan harapan wisatawan terutama dalam hal penyampaian jasa yang benar sejak pertama kali berupa konsistensi, akurasi dalam penyampaian jasa dan kinerja. Langkah yang dapat ditempuh untuk memperbaiki hal-hal tersebut diatas adalah melalui program pelatihan dan penerapan tentang sistem layanan (komputerisasi) sebagai upaya efisiensi dan efektifitas serta kontrol, kedisiplinan dan pemberian sistem *reward and punishment* untuk mengontrol kinerja dan tingkat keluar masuknya karyawan.
4. Kualitas pelayanan untuk dimensi *responsiveness* yang ada di Kurakura Resort dinilai tidak sesuai dengan harapan wisatawan terutama dalam hal kemampuan memberikan informasi, ketepatan waktu, layanan penanganan

keluhan dan pemberian solusi terhadap keluhan pelanggan. Hal ini perlu mendapat perhatian lebih dari pihak manajemen, pihak manajemen Kurakura Resort harus lebih memberikan perhatian secara pribadi terhadap apa yang menjadi keluhan pelanggan, yaitu dengan memberikan *training* tentang *customer care*, *product knowledge* kepada para pramuniaga dan karyawannya, penerapan sistem (komputerisasi) penunjang kinerja sebagai upaya efisiensi dan efektifitas serta kontrol, penambahan jumlah karyawan fleksibel mengikuti kebutuhan.

5. Kualitas pelayanan untuk dimensi *assurance* yang ada di Kurakura Resort perlu dipertahankan karena telah sesuai melebihi harapan wisatawan. Meskipun dinilai telah melampaui harapan wisatawan juga harus tetap diperbaiki dengan memperhatikan tatakrama, kesopanan santunan, serta kemampuan karyawan dalam menumbuhkan rasa aman dan percaya diri wisatawan sehingga lebih memuaskan wisatawan.
6. Untuk penelitian lebih lanjut, disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk meneliti produk jasa yang ada di Kurakura Resort karena diduga penyebab lain dari keluhan wisatawan berasal dari produk jasa yang ditawarkan baik dari segi ragam, rentang produk, tingkat kualitas, nama merek, lini layanan, garansi, dukungan purnabeli, aspek-aspek terkait dan hal-hal lainnya.