

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 4.1 Kesimpulan

Setelah melalui serangkaian langkah penelitian seperti penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan analisis data menggunakan bantuan aplikasi IBM SPSS Statistik 24, peneliti berhasil mengumpulkan dan mendapatkan beberapa temuan dalam penelitian ini yang membahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan wisatawan di Dago Dreampark, kesimpulan dari temuan tersebut akan peneliti paparkan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan di kawasan wisata Dago Dreampark termasuk ke dalam kategori baik berdasarkan penilaian responden, hal ini dapat disimpulkan karena data yang didapatkan menunjukkan bahwa pernyataan yang terdapat dalam dimensi *tangible* mengenai kebersihan dan keamanan kawasan dengan keberadaan fasilitas yang ada di kawasan dago Dreampark memiliki penilaian yang baik. Kemudian pada dimensi *responsiveness* responden memberikan tanggapan yang baik terhadap keramahan serta respon cepat yang diberikan oleh karyawan Dago Dreampark. Pada dimensi *assurance* responden memberikan tanggapan yang baik terhadap kesopanan karyawan pada saat melayani wisatawan. Pada dimensi *emphaty* responden memberikan tanggapan yang baik untuk kemampuan mendengar dari karyawan terhadap penyampaian wisatawan, dan terakhir pada dimensi *reliability* responden memberikan tanggapan yang baik terhadap ketepatan informasi dari karyawan dengan informasi yang didapat wisatawan sehingga keseluruhan penilaian kualitas pelayanan di kawasan wisata Dago Dreampark dikatakan dengan perolehan nilai persentase sebesar 72,7%.
2. Kualitas produk yang ada di kawasan wisata Dago Dreampark termasuk ke dalam kategori baik berdasarkan penilaian responden pada dimensi atraksi karena kawasan ini memiliki pemandangan yang indah dan memberikan pengalaman yang menarik untuk wisatawan, lalu pada fasiitas

wisatawan memberikan tanggapan yang baik terhadap ruang informasi yang tersedia di kawasan dan terhadap kawasan parkir yang berada di kawasan Dago Dreampark dan terakhir pada aksesibilitas kawasan responden memberikan tanggapan yang baik terhadap kemudahan menemukan lokasi kawasan serta terjaminnya keamanan dan kenyamanan di perjalanan menuju kawasan sehingga kualitas produk di kawasan wisata Dago Dreampark dapat dikatakan baik dengan perolehan nilai persentase sebesar 73%.

3. Wisatawan dapat dikatakan puas terhadap kawasan wisata Dago Dreampark setelah mendapatkan perolehan persentase sebesar 75,1% yang termasuk ke dalam kategori baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa wisatawan yang telah berkunjung ke kawasan wisata Dago Dreampark memiliki kepuasan berkategori baik.
4. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Dago Dreampark secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dago Dreampark, maka akan semakin baik juga pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan wisatawan di kawasan wisata Dago Dreampark.
5. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas produk terhadap kepuasan wisatawan di Dago Dreampark secara parsial. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas produk yang ditawarkan oleh Dago Dreampark kepada wisatawan maka akan semakin meningkat juga pengaruhnya terhadap kepuasan wisatawan di kawasan wisata Dago Dreampark.
6. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan pada kualitas pelayanan dan kualitas produk terhadap kepuasan wisatawan di Dago Dreampark secara simultan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan dan kualitas produk yang diberikan oleh Dago Dreampark kepada wisatawan, maka akan semakin baik juga pengaruhnya terhadap peningkatan kepuasan wisatawan di kawasan wisata Dago Dreampark.

## 1.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat diusulkan oleh peneliti mengenai penelitian ini dan mengenai peningkatan kualitas pelayanan dan kualitas produk yang dilakukan oleh Dago Dreampark sebagai upaya peningkatan kepuasan wisatawan ke Dago Dreampark yaitu sebagai berikut:

1. Menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang harus dilakukan oleh pihak Dago Dreampark agar penilaian dari wisatawan semakin naik dan terus mendapatkan rasa puas dari wisatawan serta tidak terlena dengan hasil yang telah digambarkan oleh peneliti berdasar penilaian dari responden.
2. Menjaga dan meningkatkan kualitas produk yang harus dilakukan oleh pihak Dago Dreampark agar penilaian dari wisatawan semakin naik dan terus mendapatkan rasa puas dari wisatawan serta tidak terlena dengan hasil yang telah digambarkan oleh peneliti berdasar penilaian dari responden.
3. Pihak pengelola harus mempertahankan selalu variabel kualitas pelayanan dan kualitas produk dalam penelitian ini karena dapat dipastikan bahwa variabel tersebut memiliki pengaruh yang secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
4. Bagi peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian terhadap kepuasan wisatawan diharapkan untuk menggunakan variabel lain selain kualitas pelayanan dan kualitas produk agar pihak Dago Dreampark dapat mengetahui faktor lain yang mempengaruhi kepuasan wisatawan sehingga pihak kawasan wisata Dago Dreampark dapat mengevaluasi kinerja dan program yang dilaksanakan melalui penelitian ini dan penelitian selanjutnya.