

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini mengkaji dampak harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di The Lodge Maribaya dan mengevaluasi sejauh mana pengaruhnya. Penelitian ini melibatkan serangkaian langkah, termasuk penyebaran kuesioner kepada 200 responden dan analisis data dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistik versi 25. Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tingkatan Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepuasan Wisatawan di The Lodge Maribaya
 - a. Penilaian harga di The Lodge Maribaya berada dalam kategori tinggi, yang menunjukkan bahwa harga yang ditawarkan sudah baik. Faktor penilaian harga ini bernilai 72% dibantu dengan adanya garis kontinum. Penilaian harga meliputi, kesesuaian harga dengan yang didapatkan, persepsi harga yang ditawarkan, dan penilaian harga di destinasi dengan destinasi yang lainnya.
 - b. Penilaian terhadap kualitas pelayanan juga termasuk dalam kategori tinggi, menunjukkan bahwa standar pelayanan di The Lodge Maribaya sudah baik. Penilaian kualitas pelayanan mendapatkan nilai 71% yang dibantu dengan adanya garis kontinum. Penilaian kualitas pelayanan meliputi kesesuaian kualitas pelayanan yang didapatkan dan persepsi kualitas yang diberikan oleh destinasi.
 - c. Kepuasan wisatawan di The Lodge Maribaya juga tergolong tinggi, yang berarti responden merasa puas dengan kunjungan mereka. Penilaian terkait kepuasan wisatawan yang dibantu dengan garis kontinum mencapai 71%. Tingginya tingkat kepuasan ini terlihat dari kesediaan responden untuk merekomendasikan tempat tersebut, mengingat destinasi dan fasilitas yang sesuai dengan harapan mereka.
2. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan wisatawan di The Lodge Maribaya. Hal ini ditunjukkan melalui perhitungan data menggunakan aplikasi SPSS 25.

3. Selain itu, kualitas pelayanan juga berkontribusi positif signifikan terhadap kepuasan wisatawan di The Lodge Maribaya. Perhitungan ini dibantu oleh aplikasi SPSS 25.
4. Terakhir, hasil penelitian juga menyimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara simultan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan di The Lodge Maribaya. Pengaruh dari kedua faktor tersebut menurut penelitian yang dilakukan berpengaruh sebesar 16,5%. Sehingga, akan ada faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan wisatawan selain faktor yang diteliti.

5.2 Implikasi

Pada penelitian ini ditemukan hasil jika harga maupun kualitas pelayanan berkontribusi secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, baik secara individu maupun bersamaan. Hasil ini dapat memperkaya dan memperkuat teori yang ada serta memberikan wawasan berharga bagi pengelola dan peneliti mendatang terkait pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di destinasi wisata.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan temuan mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan, berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan pengalaman di The Lodge Maribaya:

1. **Peningkatan Kualitas Pelayanan:** Pihak The Lodge Maribaya disarankan untuk terus menjaga dan melakukan peningkatan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang ada. Peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan cara membuat pelatihan yang berisi tentang standar kualitas pelayanan yang harus dilakukan oleh para staf kepada wisatawan yang datang, sehingga tidak akan ada lagi perbedaan pelayanan antara staf yang membuat wisatawan kecewa ketika mengunjungi destinasi wisata. Hal ini dilakukan agar penilaian wisatawan semakin positif dan kepuasan tetap terjaga. Ini penting agar feedback negatif yang ada saat ini dapat diminimalisir dan pelayanan dapat terus berkembang.

2. **Pemeliharaan Standar Kualitas:** Pengelola harus terus mempertahankan variabel kualitas pelayanan dan produk, karena keduanya memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
3. **Variasi Variabel Penelitian:** Peneliti di masa depan disarankan untuk mempertimbangkan variabel lain selain harga dan kualitas pelayanan guna mengidentifikasi faktor-faktor tambahan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan, yaitu aksesibilitas, fasilitas, atraksi wisata, citra, dan lain sebagainya. Langkah ini akan membantu The Lodge Maribaya dalam mengevaluasi kinerja dan program yang ada serta meningkatkan kualitas berdasarkan temuan penelitian tersebut.