

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilaksanakan di wana wisata air panas Cibolang Kabupaten Bandung mengenai analisis persepsi wisatawan terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Karakteristik wisatawan yang mengunjungi wana wisata air panas Cibolang berdasarkan jenis kelamin antara laki-laki dan perempuan berjumlah sama dan didominasi oleh para wisatawan yang berusia lebih dari 30 tahun. Kebanyakan wisatawan yang berkunjung berasal dari kota atau kabupaten Bandung. Rata-rata wisatawan yang berkunjung berprofesi sebagai wiraswasta, wisatawan yang berkunjung kebanyakan menghabiskan waktu di area wana wisata air panas Cibolang selama 4-5 jam dan biasanya wisatawan berkunjung bersama keluarga. Wisatawan yang datang kebanyakan sudah melakukan kunjungan sebelumnya maka rata-rata wisatawan yang berkunjung yaitu 2-3 kali mereka mendapatkan informasi mengenai wana wisata air panas Cibolang dari teman atau keluarga. Wisatawan yang berkunjung sebagian besar karena daya tarik pemandian air panasnya karena menurut mereka air panas tersebut berkhasiat untuk kesehatan, mengobati berbagai penyakit seperti rematik, penyakit kulit dan penyakit-penyakit lainnya.
2. Kualitas fasilitas berdasarkan hasil keseluruhan menurut persepsi wisatawan dinyatakan cukup baik akan tetapi dalam hal aksesibilitas mereka menyatakan masih cukup sulit untuk dijangkau karena akses jalan masuk menuju wana wisata air panas Cibolang belum diperbaiki. Namun

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

fasilitas penunjang aktifitas wisatawan sudah cukup baik dan berfungsi sesuai dengan aktifitas wisatawan di wana wisata air panas Cibolang.

3. Pelayanan menurut persepsi wisatawan dinyatakan cukup baik. Dapat dilihat dari keandalan dan daya tanggap pihak pengelola wana wisata air panas Cibolang dalam melayani wisatawannya. Pihak pengelola mampu memberikan jaminan, empati dan bukti fisik yang sesuai dengan persepsi wisatawan.
4. Secara keseluruhan persepsi wisatawan mengenai kualitas fasilitas dan pelayanan di wana wisata air panas Cibolang masih dari keseluruhan variabel yang diuji dan diteliti dapat disimpulkan bahwa wisatawan menginginkan sesuatu yang lebih baik tetapi pada kenyataannya kualitas fasilitas dan pelayanan di wana wisata air panas Cibolang cenderung statis dan tidak ada perubahan.

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari hasil penelitian mengenai analisis persepsi wisatawan terhadap kualitas fasilitas dan pelayanan di wana wisata air panas Cibolang, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan, yaitu sebagai berikut :

1. Alangkah baiknya kualitas fasilitas di wana wisata air panas Cibolang lebih ditingkatkan lagi dengan cara pemeliharaan di setiap fasilitas-fasilitas tersebut seperti jalan menuju wana wisata sebaiknya diperbaiki, bangunan fasilitas penunjang aktifitas sebainya diperbaiki bagian yang sudah tidak layak dan juga dilakukan pengecatan ulang agar terciptanya nilai estetika di fasilitas-fasilitas tersebut sehingga dapat terlihat lebih menarik.
2. Pelayanan di wana wisata air panas Cibolang sebaiknya diperlukan pembaharuan seperti inovasi-inovasi dalam hal pelayanan kepada

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

wisatawan. Contohnya seperti : tingkat keramahan kepada wisatawan, cepat tanggap terhadap keluhan wisatawan. Sehingga dengan adanya pembaharuan inovasi tersebut dalam hal pelayanan dapat memberikan kenyamanan kepada wisatawan yang mengunjungi wana wisata air panas Cibolang.

3. Pihak pengelola wana wisata air panas Cibolang harus lebih memperhatikan persepsi dari wisatawan yang berkunjung. Alangkah baiknya pihak pengelola menyediakan kotak saran sebagai sarana penyambung antara wisatawan dengan pihak pengelola. Saran-saran yang bersumber dari wisatawan dapat menjadi motivasi pihak pengelola untuk membangun wana wisata air panas Cibolang agar kedepannya menjadi lebih baik khususnya dalam hal kualitas fasilitas dan pelayanan.

Kusmana, 2014

Analisis Persepsi Wisatawan Terhadap Kualitas Fasilitas Dan Pelayanan Di Wana Wisata Air Panas Cibolang Pengalengan Kabupaten Bandung

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu