

BAB V **PENUTUP**

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Dusun Bambu *Family Leisure Park* yang bertujuan untuk mengukur seberapa besar kontribusi dari kualitas pelayanan dan fasilitas menjadi penentu kepuasan wisatawan. Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam perhitungan data kuantitatif yang dilakukan terhadap indikator kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan wisatawan terhadap responden yang pernah mengunjungi Dusun Bambu *Family Leisure Park*, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Dusun Bambu *Family Leisure Park* berada dalam kategori cukup baik, dengan staf yang professional dan perhatian terhadap wisatawan, termasuk kelompok khusus, meskipun masih perlu perbaikan dalam aspek keramahan dan kesopanan. Fasilitas di destinasi ini dinilai memadai dan sesuai harapan, dengan keberagaman yang mendukung berbagai aktivitas wisatawan, namun aspek kebersihan dan keamanan pada beberapa wahana perlu ditingkatkan. Secara keseluruhan, wisatawan merasa puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan dan banyak yang bersedia merekomendasikan Dusun Bambu kepada orang lain, meskipun minat untuk berkunjung kembali dalam waktu dekat masih perlu ditingkatkan melalui upaya pengelolaan yang lebih optimal.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh ke kepuasan wisatawan dengan signifikan. Hal ini berarti setiap peningkatan kualitas pelayanan seperti sikap ramah, sopan, dan inisiatif staf dalam membantu wisatawan, serta kesigapan staf dalam memenuhi kebutuhan wisatawan akan memberikan dampak positif yang kuat terhadap kepuasan wisatawan.
3. Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, meskipun pengaruhnya tidak sekuat kualitas pelayanan. Hal ini menggambarkan bahwa ketersediaan fasilitas seperti wahana rekreasi yang layak, ketersediaan

akomodasi serta area istirahat, dan kenyamanan tempat ibadah berkontribusi terhadap pengalaman wisatawan yang lebih menyenangkan.

4. Secara keseluruhan, hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Dusun Bambu *Family Leisure Park*. Berdasarkan hasil uji t, di antara kedua variabel ini, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang lebih besar dibandingkan fasilitas. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman wisatawan sangat dipengaruhi oleh interaksi mereka dengan staf, termasuk sikap ramah, kesopanan, dan kesigapan dalam memberikan layanan. Namun, kontribusi fasilitas juga tidak dapat diabaikan, karena dukungan fasilitas yang baik, seperti kelayakan wahana rekreasi, kenyamanan restoran, serta keberadaan pusat informasi yang memadai, melengkapi pengalaman wisatawan selama berada di Dusun Bambu. Kombinasi antara pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan wisatawan selama berkunjung, secara bersama-sama kualitas pelayanan dan fasilitas memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

5.2 Saran

Bagian saran ini disusun sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Saran ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis bagi pihak pengelola untuk meningkatkan kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan wisatawan, serta memberikan masukan bagi penelitian selanjutnya.

1. Untuk meningkatkan jumlah kunjungan sekaligus meningkatkan kepuasan wisatawan sehingga mereka terdorong untuk kembali berkunjung. Hal yang harus diperhatikan oleh pengelola adalah perlu untuk meningkatkan sikap ramah, sopan, dan sabar dari staf dalam berinteraksi dengan wisatawan, karena hal ini berperan penting dalam menciptakan pengalaman menyenangkan selama kunjungan. Selain itu, inisiatif staf dalam membantu wisatawan juga perlu ditingkatkan agar

layanan yang diberikan lebih proaktif dan responsive terhadap kebutuhan wisatawan. Selanjutnya, kondisi fasilitas fisik, seperti kebersihan dan keamanan di wahana rekreasi, kebersihan di toilet, harus lebih diperhatikan untuk memastikan kenyamanan wisatawan selama berkunjung. Selain itu, mobil antar-jemput dari area parkir ke area destinasi perlu dipastikan ketersediaannya selalu mencukupi untuk menghindari antrian. Dengan memberikan perhatian pada aspek-aspek ini, pengelola Dusun Bambu dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dan wiasilitas sehingga wisatawan tidak hanya puas, tetapi juga memiliki pengalaman pertama yang mendorong untuk berkunjung kembali dalam waktu dekat.

2. Penelitian ini masih terbatas pada dua variabel, yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas, dalam hubungannya dengan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain yang mungkin juga memengaruhi kepuasan wisatawan, seperti faktor harga, promosi, atau pengalaman emosional wisatawan selama berkunjung. Penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda, seperti metode kualitatif untuk mendapatkan wawasan yang lebih mendalam mengenai pengalaman wisatawan.