

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil pengolahan data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini berhasil mengidentifikasi beberapa kesimpulan penting yang mendukung tujuan penelitian. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan di Saung Koffie Hideung Karawang terbukti memberikan pengaruh positif secara signifikan terhadap meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung. Faktor-faktor penentu kepuasan tersebut meliputi jaminan keamanan, keramahan staf, serta responsivitas terhadap kebutuhan pengunjung. Dengan demikian, terindikasi bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan kepada pengunjung, maka akan meningkat pula kepuasan yang pengunjung rasakan terhadap destinasi tersebut.
2. Kepuasan pengunjung memegang peran penting dalam mempengaruhi keputusan untuk melakukan kunjungan ulang. Pengunjung yang merasa puas dengan pengalaman yang diperoleh cenderung memiliki keinginan yang lebih tinggi untuk kembali serta merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain. Hal ini diperkuat oleh hasil analisis yang menunjukkan adanya pengaruh positif signifikan antara tingkat kepuasan pengunjung terhadap keputusan pengunjung untuk berkunjung kembali ke Saung Koffie Hideung Karawang.
3. Kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh positif langsung yang signifikan terhadap keputusan pengunjung dalam melakukan kunjungan ulang. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan yang semakin baik akan meningkatkan kemungkinan pengunjung untuk berkunjung kembali secara positif seperti memberikan rekomendasi kepada kerabat dekat dan orang lain di sekitarnya, membagikan pengalaman positif terkait kunjungannya ke destinasi tersebut, sehingga memunculkan minat untuk melakukan kunjungan ulang.

4. Selain pengaruh langsung, kualitas pelayanan juga memberikan pengaruh positif secara tidak langsung terhadap keputusan berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kontribusi kualitas pelayanan dalam mempengaruhi keputusan berkunjung kembali terjadi baik secara langsung maupun melalui variabel mediasi. Secara keseluruhan, pengaruh total yang dihasilkan cukup besar, yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan keputusan untuk kembali berkunjung tidak hanya bergantung pada dampak langsung, tetapi juga diperkuat oleh kepuasan pengunjung yang memediasi hubungan tersebut.

5.2 Saran

Hasil dalam penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti, terdapat beberapa saran yang diberikan oleh peneliti dengan harapan dapat bermanfaat terhadap destinasi wisata yaitu pemilik saung koffee hideung Karawang yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan untuk keberlangsungan guna untuk meningkatkan jumlah kunjungan pengunjung di saung koffee hideung Karawang. selain itu, terdapat pula masukan bagi para peneliti selanjutnya, di antara lain sebagai berikut:

1. Secara umum, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Saung Koffie Hideung Karawang sudah cukup baik dan memadai dalam memenuhi kebutuhan pengunjung. Namun, masih terdapat keluhan yang disampaikan oleh pengunjung, khususnya terkait kebersihan area saung. Beberapa pengunjung merasa bahwa area saung, yang menjadi tempat utama untuk bersantai dan menikmati suasana, kurang terjaga kebersihannya, terutama setelah jam operasional sibuk.

Untuk pihak pengelola disarankan lebih proaktif dalam menjaga kebersihan area wisata secara menyeluruh. Sebagai salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan memberikan arahan atau himbauan kepada seluruh karyawan, khususnya petugas kebersihan, agar lebih teliti dan peka terhadap kondisi kebersihan di seluruh kawasan wisata. Fokus kebersihan tidak hanya sebatas area saung atau tempat makan, tetapi juga mencakup fasilitas umum lainnya, seperti toilet, area parkir, dan jalur pejalan kaki.

Selain itu, perhatian khusus perlu diberikan pada area terbuka yang sering kali dipenuhi dedaunan yang jatuh dari pepohonan di sekitar lokasi. Pembersihan secara berkala, misalnya setiap beberapa jam sekali, dapat membantu menjaga kenyamanan pengunjung selama mereka berada di kawasan wisata. Dengan lingkungan yang bersih, pengunjung akan merasa lebih nyaman dan puas, yang pada akhirnya dapat meningkatkan niat mereka untuk kembali berkunjung di masa mendatang.

2. Selain aspek kebersihan, sikap karyawan dalam melayani pengunjung juga menjadi faktor penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung. Meskipun secara umum pelayanan yang diberikan sudah cukup baik, masih terdapat masukan dari pengunjung mengenai perlunya peningkatan dalam hal kesopanan dan keramahan karyawan. Sikap yang ramah, sopan, dan penuh perhatian merupakan cerminan dari pelayanan yang prima dan dapat menciptakan kesan positif bagi pengunjung.

Guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan, peneliti memberikan saran yang dapat menjadi referensi untuk meningkatkan kualitas pada pelayanan karyawan saung kofiie hideung karawang yaitu diantaranya sebagai berikut:

- Menetapkan standar rekrutmen yang jelas dan sesuai, dengan cara mencari kandidat SDM yang berpengalaman pada bidang insudtri *hospitality* atau *food & beverage*, memastikan calon staf memiliki keterampilan komunikasi yang baik dan mampu bekerja dalam tim, dan tidak hanya merekrut, tetapi juga memberikan training berkala terkait standar pelayanan, cara menghadapi komplain pelanggan, serta teknik pelayanan yang ramah dan cepat.
- Memberikan pelatihan untuk para karyawan agar dapat memberikan keterampilan komunikasi yang baik kepada pengunjung, baik dan ramah dalam melayani, serta mampu memberikan rekomendasi menu pada pelanggan sehingga tertarik untuk memesannya. Berikan pelatihan kepada karyawan cara untuk cepat dan sigap saat melayani pengunjung guna mengefisiensikan waktu dan mengurangi terjadinya keluhan pengunjung yang merasa bahwa pelayanannya lambat, dan responsif terhadap keluhan

pengunjung dengan menanggapi kritikan dan saran dengan sikap professional serta dapat memberikan solusi yang cepat.

- Menerapkan system penilaian kinerja. Hal ini meliputi, melakukan evaluasi rutin dimana melakukan penilayanan pada kualitas karyawan dalam melayani. Penilaian ini dapat dilakukan setiap bulan atau tiga bulan sekali guna untuk mengidentifikasi aspek apa saja yang perlu ditingkatkan dan diperbaiki pada masing-masing karyawannya. Lalu dapat menggunakan survey atau *review* dari pelanggan untuk menilai pelayan secara objektif, dan lakukan sesi mentoring jika ada karyawan yang kurang maksimal dalam pelayanan, berikan solusi terbaik seperti bantu mereka dengan memberikan bimbingan khusus misal dari karyawan yang mendapat predikat terbaik, manajer atau seniornya.
- Memberikan motivasi dan penghargaan seperti, diadakan program karyawan terbaik guna memberikan motivasi pada staf agar bekerja lebih baik lagi. Penegelola juga dapat melibatkan karyawan dalam pengambilan keputusan pada hal kecil seperti halnya memberikan ide unik untuk menu baru yang dapat menarik pengunjung untuk mencicipinya, selain itu juga seperti pada perbaikan pelayanan, dan yang terakhir yaitu sesekali memberikan acara gathering, outing atau pelatihan bersama agar karyawan lebih kompak dan semangat dalam bekerja.

3. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung terhadap keputusan berkunjung Kembali, diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti harga, daya tarik wisata, dan pengalaman pengunjung untuk mendapatkan hasil yang lebih komprehensif. Selain memperluas variabel penelitian, pendekatan metodologis juga dapat diperbaiki. Jika penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang mengukur hubungan antar variabel secara statistik, penelitian di masa depan dapat mempertimbangkan dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Melalui wawancara mendalam atau diskusi kelompok terfokus (*focus group discussion*), peneliti selanjutnya dapat menggali lebih dalam mengenai pengalaman subjektif dan harapan pengunjung terhadap Saung Koffie Hideung Karawang.

Pendekatan kualitatif juga tidak hanya memberikan pemahaman yang lebih rinci mengenai kebutuhan dan preferensi pengunjung, tetapi juga dapat membantu pengelola destinasi wisata dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman pengunjung. Dengan demikian, hasil penelitian di masa depan akan lebih menyeluruh dan mampu memberikan rekomendasi yang lebih konkret bagi pengembangan destinasi wisata tersebut.

Dengan adanya saran-saran yang diberikan oleh peneliti, diharapkan untuk pemilik Saung Koffie Hideung Karawang dapat terus meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga mampu menarik lebih banyak pengunjung dan mempertahankan loyalitas pengunjung dalam jangka panjang. Selain itu, penelitian di masa yang akan datang diharapkan dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam terkait faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pengunjung dalam memilih suatu destinasi wisata.