

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Kualitas pelayanan pemandu wisata di Kawasan Wisata Situ Gunung mendapatkan total tanggapan responden sebesar 82.76% dari total skor maksimum dan berada pada kategori tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas wisatawan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemandu wisata di Kawasan Wisata Situ Gunung. Dimensi yang memiliki skor tertinggi adalah jaminan, yang menunjukkan bahwa pemandu wisata telah memmbangun kepercayaan dan rasa aman bagi para wisatawan. Selain itu, wisatawan memberikan nilai sebesar 82.93% pada variabel kepuasan wisatawan dan berada pada kategori tinggi. Dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah kesediaan wisatawan dalam merekomendasikan kembali Kawasan Wisata Situ Gunung kepada orang lain.

Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan pemandu wisata memberikan pengaruh secara positif dan signifikan pada kepuasan wisatawan di Kawasan Wisata Situ Gunung. Sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 65.7% variasi dalam kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan pemandu wisata. Hasil penelitian ini menguatkan konsep bahwa kepuasan wisatawan dapat dibangun melalui proses evaluasi pelayanan yang wisatawan rasakan selama melakukan perjalanan wisata. Dengan demikian, semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan.

5.2 Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka implikasi penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

1. Implikasi Teoritis

Secara teoritis, hasil penelitian ini dapat memperkuat konsep yang telah ada terkait dengan proses terbentuknya kepuasan wisatawan diproses melalui perbandingan ekspektasi wisatawan sebelum berwisata dan persepsi yang terbentuk setelah melakukan kegiatan wisata. Pengalaman positif yang

diberikan oleh pemandu wisata seperti komunikasi yang baik, sikap ramah, memberikan rasa aman terbukti dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.

2. Implikasi Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pengelola Kawasan Wisata Situ Gunung untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan pemandu wisata khususnya pada dimensi yang mendapatkan penilaian rendah seperti daya tanggap dan penampilan. Dengan meningkatkan dimensi-dimensi tersebut, maka pengelola Kawasan Wisata Situ Gunung dapat mendorong terbentuknya kepuasan wisatawan yang lebih optimal.

5.3 Rekomendasi

Berikut merupakan rekomendasi yang dapat disampaikan berdasarkan hasil penelitian yang telah dipaparkan.

1. Bagi pengelola Kawasan Wisata Situ Gunung direkomendasikan untuk mampu merancang program pelatihan yang berkelanjutan bagi pemandu wisata dengan focus pada peningkatan dimensi daya tanggap dan penampilan profesional.
2. Bagi pemerintah, dapat menjadikan hasil penelitian ini sebagai rujukan dalam Menyusun standara kompetensi bagi pemandu wisata. Standar kompetensi ini dapat menciptakan kualitas layanan pemandu wisata yang baik dan konsisten yang menjadi bagian dari upaya membangun citra destinasi unggulan.
3. Bagi akademisi, hasil penelitian ini membuka peluang untuk kajian lanjutan mengenai variabel-variabel lain yang turut memengaruhi kepuasan wisatawan, seperti persepsi nilai, keterlibatan emosional, atau pengalaman wisata berbasis budaya lokal. Penelitian longitudinal juga dapat dilakukan untuk mengevaluasi dinamika perubahan kepuasan wisatawan dari waktu ke waktu serta dampak intervensi kebijakan terhadap kualitas layanan.

Melalui rekomendasi-rekomendasi tersebut, diharapkan tidak hanya kualitas pelayanan pemandu wisata di Kawasan Situ Gunung yang meningkat, tetapi juga tingkat kepuasan wisatawan, daya saing destinasi, dan kontribusi sektor pariwisata terhadap pembangunan.