

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. KESIMPULAN**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan. Berdasarkan dari hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Cikole Jayagiri Resort secara keseluruhan dinilai memang sudah cukup baik, dan dilihat dari hasil penelitian kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort. Maka semakin meningkat kualitas pelayanan yang dikelola oleh pengelola maka akan semakin tinggi kepuasan wisatawan yang didapatkan oleh wisatawan.
2. Dari hasil penelitian, pengujian segi kualitas fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan yang sangat tinggi terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung dan menginap di Cikole Jayagiri Resort, sehingga semakin tinggi kualitas fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort.
3. Dalam penelitian ini selain memberikan kuisisioner peneliti juga melakukan wawancara kepada wisatawan yang dijadikan responden, dapat disimpulkan tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Cikole Jayagiri Resort dinilai cukup tinggi. Berdasarkan hasil wawancara sebagian besar wisatawan tertarik dengan fasilitas yang disediakan sehingga kepuasan didapatkan dari segi

**Citra Dwi kania Febriany, 2014**

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***

Universitas Pendidikan Indonesia | [repository.upi.edu](http://repository.upi.edu) | [perpustakaan.upi.edu](http://perpustakaan.upi.edu)

kualitas fasilitas, sedangkan pelayanan dinilai biasa saja meskipun berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, pengelola harus meningkatkan kembali pelayanannya agar seimbang dengan kualitas fasilitas

4. Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan pengelola kepada pengunjung memiliki pengaruh yang signifikan dan cukup besar terhadap tingkat kepuasan wisatawan.

## **B. SARAN**

1. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pengelola dan karyawan harus bekerja sama dalam peningkatan kualitas SDM baik dari segi pendidikan mengenai *hospitality* maupun dari segi managementnya. Selain itu prosedur standar operasional (SOP) yang diberlakukan harus benar-benar diterapkan sehingga pelaksanaan tugas di setiap divisinya berjalan dengan maksimal dan kualitas pelayanan yang diberikan pun semakin prima dan meningkat.
2. Fasilitas yang diberikan sudah sangat cukup baik dan menarik wisatawan untuk berkunjung, hal ini pengelola perlu mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas fasilitasnya sehingga wisatawan tidak merasa bosan dan mendapatkan kesan yang jauh lebih baik daripada kesan yang sebelumnya setelah berkunjung ke resort.
3. Secara keseluruhan kualitas pelayanan dan kualitas fasilitas resort cukup baik. Namun kepuasan wisatawan didapatkan tidak hanya dari satu segi saja, tetapi dari segi yang lainnya, sehingga masih sangat harus ditingkatkan agar kepuasan wisatawan yang didapat bisa seimbang (*balance*).

Citra Dwi kania Febriany, 2014

***Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Cikole Jayagiri Resort Bandung***