

BAB V KESIMPULAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan peneliti mengenai Pengaruh Daya Tarik, Harga, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Obelix Sea View. Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, termasuk penyebaran kuesioner kepada 250 responden serta analisis data menggunakan *software* IBM SPSS versi 23. Berdasarkan hasil temuan peneliti, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari hasil olahan data peneliti ,pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh daya tarik secara parsial terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini menunjukkan bahwa daya tarik yang ada di Obelix Sea View mempunyai daya tarik yang unik, indah yang memberikan kepuasan wisatawan. Sesuai dengan hasil analisis regresi berganda yaitu mendapatkan nilai sebesar 0,387, yang berarti jika daya tarik terdapat peningkatan maka kepuasan akan meningkat sebesar 0,387. Dari hasil koefisien determinasi 0,387 daya tarik menjadi variabel paling dominan dalam membentuk kepuasan wisatawan. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin kuat elemen daya tarik yang ditawarkan, maka dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.
2. Dari hasil olahan data peneliti, dapat diketahui bahwa harga berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini menunjukkan bahwa penilaian wisatawan terhadap harga baik dari tiket masuk, makanan dan minuman serta biaya lainnya berkontribusi dalam membentuk tingkat kepuasan. Hasil dari analisis regresi berganda menunjukkan bahwa terdapat koefisien sebesar 0,337, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan persepsi positif pada harga, maka terdapat peningkatan kepuasan sebesar 0,337. Dengan kata lain, semakin sesuai harga yang

ditawarkan dengan pengalaman yang diperoleh maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawan.

3. Dari hasil olahan data peneliti bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas & kelengkapan fasilitas di Obelix Sea View dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Serta ditunjukan dari hasil analisis regresi berganda yaitu fasilitas memperoleh nilai sebesar 0,336, yang diartikan bahwa jika terdapat peningkatan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan sebesar 0,336. Hal ini dapat diartikan jika semakin tinggi kualitas dan kelengkapan fasilitas dapat meningkatkan kepuasan wisatawan.
4. Dari hasil olahan data peneliti, kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan wisatawan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan untuk wisatawan di Obelix Sea View sudah cukup baik. Diperkuat dengan hasil analisis regresi berganda yaitu kualitas pelayanan mendapatkan nilai 0,110, yang diartikan bahwa jika kualitas pelayanan meningkat, maka terdapat peningkatan pula untuk kepuasan wisatawan sebesar 0,110. Hal ini dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan, maka semakin tinggi pula kepuasan wisatawan.
5. Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, menyimpulkan bahwa daya tarik, harga, fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Obelix Sea View. Dari keempat faktor tersebut secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan sebesar 61,7%.

5.2 Saran

Berdasarkan temuan dan hasil analisis data, peneliti memberikan beberapa saran dan rekomendasi untuk pengelola Obelix Sea View dengan harapan dapat menjadi acuan dan referensi yang bermanfaat kedepannya. Adapun saran dan rekomendasi sebagai berikut :

1. Bagi pengelola Obelix Sea View, peningkatan kualitas fasilitas dan pelayanan. Pada aspek peningkatan kualitas fasilitas ini terdapat beberapa bagian terkait penutupan aliran kabel yang tidak tertutup sempurna sehingga dikhawatirkan bagi keselamatan wisatawan dan penambahan area teduh agar memberikan kenyamanan pengunjung saat cuaca panas atau hujan. Kemudian pada kualitas pelayanan disarankan bahwa pengelola Obelix Sea View terus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan berkala seperti melakukan *serving* dan pemahaman terhadap standar operasional pelayanan. Serta dapat diterapkan *guest comment* yang dapat dilakukan pengelola agar wisatawan dapat memberikan *feedback* terhadap keseluruhan aspek di Obelix Sea View terutama pada kualitas pelayanan, sehingga berdampak pada peningkatan kepuasan wisatawan.
2. Daya tarik, harga, fasilitas dan kualitas pelayanan secara keseluruhan bernilai baik. Namun kepuasan wisatawan tidak hanya dilihat dari keempat variabel diatas akan tetapi terdapat faktor-faktor lainnya yang mendukung untuk kepuasan wisatawan di Obelix Sea View tetap terjaga dan meningkat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain seperti aksesibilitas, citra destinasi, promosi dan hal lainnya yang berpotensi pada pengaruh kepuasan wisatawan. Selain itu, penelitian ini dapat dikembangkan dengan memperluas cakupan lokasi agar hasilnya bisa dibandingkan dengan antar destinasi dan dapat menjadi bahan pertimbangan yang lebih luas bagi pengelola wisata.