

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden, serta melalui pengolahan data menggunakan metode statistik regresi linier berganda, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Daya Tarik Objek Wisata Cibulan berada pada kategori sangat tinggi, sebagaimana terlihat dari nilai rata-rata responden sebesar 4,21 dari skala 5. Hal ini menunjukkan bahwa elemen-elemen daya tarik seperti keunikan lingkungan alam, kehadiran ikan dewa, serta nilai-nilai historis yang melekat pada lokasi, memberikan kontribusi besar terhadap persepsi positif pengunjung. Kekuatan narasi budaya lokal yang dikemas secara menarik juga menjadi nilai lebih dalam menciptakan daya tarik yang tidak mudah dilupakan oleh wisatawan.
- b. Kualitas pelayanan di Objek Wisata Cibulan juga menunjukkan hasil yang sangat tinggi, dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 4,46. Seluruh dimensi pelayanan yang meliputi bukti fisik, ketanggapan, empati, keandalan, dan jaminan telah memberikan kesan positif kepada pengunjung. Pengalaman wisata yang nyaman, pelayanan yang cepat dan ramah, serta fasilitas yang memadai menjadikan kualitas pelayanan sebagai aspek yang sangat berkontribusi terhadap tingkat kepuasan wisatawan secara keseluruhan.

- c. Tingkat kepuasan pengunjung secara umum berada pada kategori sangat tinggi, dengan nilai rata-rata sebesar 4,33 dan total skor akumulatif sebesar 3031 dari 3500, atau sekitar 86,6%. Hal ini mencerminkan bahwa mayoritas pengunjung merasa puas dengan pengalaman mereka selama berwisata di Cibulan, baik dari aspek daya tarik maupun kualitas pelayanan. Kepuasan tersebut juga dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti kemudahan akses informasi, harga yang sesuai dengan layanan, serta kenyamanan dalam menikmati fasilitas yang tersedia.
- d. Kualitas pelayanan secara parsial terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sebagaimana dibuktikan melalui hasil uji t yang menunjukkan nilai t_{hitung} sebesar 21,968, lebih besar dari t tabel sebesar 1,984, serta nilai signifikansi 0,000. Nilai beta standar (standardized coefficient) sebesar 0,923 juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan variabel dominan yang paling berpengaruh dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung dibandingkan daya tarik.

5.2 Saran

Sebagai tindak lanjut dari temuan penelitian ini dan untuk peningkatan keberlanjutan pariwisata di Objek Wisata Cibulan, berikut beberapa saran yang dapat dipertimbangkan oleh pihak pengelola, pemerintah daerah, maupun pelaku pariwisata lainnya:

- a. Pihak pengelola diharapkan dapat terus melestarikan dan mengangkat nilai-nilai budaya lokal dan sejarah yang menjadi bagian dari daya tarik utama objek wisata, seperti legenda ikan dewa dan sumur tujuh. Pelestarian ini tidak hanya secara fisik, tetapi juga melalui penyampaian narasi yang menarik dan edukatif agar mampu menambah nilai pengalaman wisata secara menyeluruh.
- b. Perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap kualitas dan kebersihan fasilitas umum, seperti toilet, ruang bilas, area parkir, dan tempat duduk. Meskipun pengunjung umumnya puas, peningkatan kualitas fasilitas dapat memperkuat citra destinasi sebagai tempat wisata yang profesional, nyaman, dan siap bersaing secara nasional.
- c. Disarankan agar manajemen memberikan pelatihan pelayanan prima secara rutin bagi staf atau petugas wisata, agar mereka mampu memberikan pelayanan yang tidak hanya sopan dan ramah, tetapi juga informatif dan solutif dalam menghadapi kebutuhan atau keluhan wisatawan.
- d. Pengelola sebaiknya menerapkan sistem digitalisasi layanan, seperti pemesanan tiket secara daring, pemberian informasi melalui media sosial dan website interaktif, serta ketersediaan peta digital dan panduan wisata. Hal ini akan mempermudah wisatawan, khususnya generasi muda yang sangat bergantung pada teknologi.

- e. Disarankan untuk memperkuat program pemberdayaan masyarakat lokal, dengan memberikan ruang dan pelatihan kepada pelaku UMKM sekitar untuk menjual produk makanan khas, kerajinan tangan, atau jasa wisata. Hal ini tidak hanya akan menambah variasi aktivitas bagi pengunjung, tetapi juga memperkuat dampak ekonomi lokal secara berkelanjutan.
- f. Perluasan dan pengayaan atraksi wisata juga perlu dipertimbangkan, misalnya dengan menambahkan wahana permainan anak, kegiatan edukatif berbasis lingkungan, atau pertunjukan budaya berkala yang akan membuat pengunjung betah dan memiliki alasan untuk kembali di masa depan.
- g. Penelitian lebih lanjut sangat dianjurkan untuk mengkaji faktor-faktor lain yang mungkin juga berkontribusi terhadap kepuasan pengunjung, seperti faktor promosi digital, keamanan, keberagaman aktivitas wisata, serta kualitas lingkungan secara keseluruhan, yang belum sepenuhnya dibahas dalam penelitian ini.