

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang peneliti temukan melalui regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *sport service quality* daya tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan yang terdiri dari sub variabel *access quality* dan *venue quality* mendapat penilaian baik secara keseluruhan dengan skor 5890. Sub variabel *venue quality* memiliki penilaian tertinggi dari partisipan sebesar 50,88%. Hal ini dikarenakan Sungai Palayangan menyuguhkan keindahan danau (Situ Cileunca) dan dikelilingi hutan-hutan, sehingga partisipan merasakan kenyamanan yang berbeda ketika berada di daya tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan.
2. Gambaran mengenai *intent to return* partisipan ke daya tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan mendapat penilaian baik secara keseluruhan dengan skor 2666. Indikator *recommendation* mendapat penilaian tertinggi, dimana jika partisipan yang sudah mengikuti wisata olahraga *rafting* dan merasa nyaman dengan layanan yang ia terima maka dengan senang hati partisipan bersedia memamerkannya kepada oranglain, dan berujung pada perekomendasi.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *sport service quality* yang memiliki sub variabel *access quality* dan *venue quality* berpengaruh signifikan secara simultan dan parsial. Besarnya kontribusi pengaruh secara signifikan *sport service quality* terhadap *intent to return* ke daya tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan yaitu 71,6%, sementara sisanya 28,4% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tanggapan pelanggan terhadap *sport service quality* yang terdiri dari sub variabel *access quality* dan *venue quality* mendapatkan penilaian baik, namun tanggapan terhadap *access quality* mendapat penilaian skor terendah, terutama pada item pertanyaan kelengkapan infrastruktur untuk memenuhi kebutuhan wisatawan selama berada di daya tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan. Oleh karena itu sebaiknya pihak pengelola maupun pihak pemerintah terkait harus melengkapi dan memperbaharui infrastruktur apa saja yang diperlukan, seperti halnya menambah petunjuk jalan dan memperjelas transportasi umum menuju Sungai Palayangan.
2. Tanggapan responden terhadap *intent to return* daya tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan sudah dinilai baik, namun tanggapan terhadap item pertanyaan mengenai mengenai kemenarikan jasa yang *operator* tawarkan di daya tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan dibandingkan dengan lokasi wisata olahraga *rafting* lainnya mendapat penilaian rendah. Oleh karena itu pihak pengelola maupun pihak pemerintah terkait sebaiknya lebih memperhatikan keluhan-keluhan maupun tanggapan dari wisatawan terutama dalam hal pelayanan, sehingga wisatawan tidak beralih ke lokasi wisata olahraga *rafting* lainnya.
3. Pelaksanaan *sport service quality* di daya tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan jelas mempengaruhi *intent to return* partisipan. Tetapi, sebaiknya pihak pengelola bekerjasama dengan pemerintah terkait dan *operator* bersama-sama tetap mempertahankan dari apa yang sudah dicapai selama ini. Seperti menjaga pelayanan yang diberikan dan keramah-tamahan dari *crew* agar tetap baik, melengkapi kedetailan informasi mengenai daya Tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan maupun informasi mengenai *operator*, menjaga keamanan area parkir, memberikan kenyamanan kepada partisipan selama mengikuti wisata

olahraga *rafting*, melengkapi peralatan *rafting* dan terus memperbaharui infrastruktur yang ada.

4. Disarankan kepada pihak pengelola agar lebih sering berkomunikasi dengan pemerintah terkait sebagai upaya pelestarian daya tarik wisata olahraga *rafting* Sungai Palayangan. Dan kepada para *operator rafting*, harus selalu mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada wisatawan agar sesuai dengan *value* yang dikeluarkan.
5. Keterbatasan penelitian ini yaitu peneliti hanya melakukan penelitian dengan survey terhadap partisipan wisata olahraga *rafting* dari *operator*. Rekomendasi untuk peneliti berikutnya diharapkan dapat meneliti dengan survey terhadap partisipan individu dan yang tidak menggunakan jasa *operator*.