

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa metode deskriptif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Keabsahan data diperoleh dengan cara triangulasi data mengenai analisis kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum tanggapan wisatawan Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya mengenai kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* baik yang dirasakan oleh wisatawan maupun berdasarkan tingkat kepentingannya memiliki penilaian yang berbeda-beda.
2. Pelaksanaan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pramuwisata Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya bahwa Strategi kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Realiability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty* yang dilaksanakan oleh pramuwisata maupun masyarakat Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya termasuk dalam kategori baik.
3. Gambaran tingkat kepuasan wisatawan Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya yang terdiri dari *expected* dan *perceived*, lebih tinggi kenyataan dibandingkan dengan harapan. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan merasa

sangat puas karena tingkat kenyataan lebih besar dibandingkan tingkat harapan.

4. Kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty* memiliki peran yang sangat penting untuk dapat memenuhi kepuasan wisatawan di Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya baik itu secara simultan maupun parsial.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan, namun dalam hal ini masih terdapat beberapa kekurangan dan harus diperbaiki untuk dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. Oleh karena itu perlu adanya pendidikan dan pelatihan mengenai tugas dan fungsi pramuwisata secara berkala pada setiap pramuwisata Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya dalam bersikap, berperilaku, berbahasa dan tata cara melayani wisatawan dengan baik dan benar.
2. Untuk dapat meningkatkan dan tidak hanya mempertahankan kepuasan dari wisatawan Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya adalah dengan meningkatkan kualitas setiap pramuwisata, salah satunya adalah dengan melakukan pembinaan dan pelatihan yang berkesinambungan, baik itu dilakukan oleh pihak Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya sendiri maupun

bekerjasama dengan pihak terkait konsultan bidang pariwisata, karena dengan adanya pembinaan terlebih jika bekerjasama dengan pihak yang memang memiliki keahlian untuk hal tersebut, tentunya setiap pramuwisata akan memiliki kualitas yang baik, sehingga akan berdampak pada kepuasan wisatawan itu sendiri. Mengingat bahwa usaha pariwisata di Kabupaten Tasikmalaya merupakan suatu jenis usaha yang memiliki potensi yang cukup baik dan juga masih belum banyak dimanfaatkan, kerjasama antara pihak-pihak terkait dan juga pemerintah akan banyak membantu dalam mengembangkan potensi ini.

3. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada wisatawan yang melakukan kunjungan di Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya yang diukur melalui program kualitas pelayanan pramuwisata yang diberikan oleh pihak Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya. Sebagai bahan rekomendasi bagi para peneliti selanjutnya di Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya, para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan program maupun strategi yang dilakukan pihak Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya untuk dapat bersaing dengan destinasi wisata lainnya dan memberikan kepuasan pada setiap wisatawannya bahkan dapat membuat setiap wisatawan yang telah puas terhadap produk dan

jasa yang diberikan menjadi wisatawan yang memiliki loyalitas terhadap Kampung Naga Kabupaten Tasikmalaya.