

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Simpulan**

Secara umum penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Berdasarkan dari hasil penelitian dengan perhitungan secara statistik dan hasil wawancara dengan beberapa pengunjung yang datang ke Little Farmers, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara keseluruhan fasilitas yang disediakan oleh Little Farmers menurut garis kontinum berada pada kategori sudah cukup baik. Hal ini disebabkan karena kurang beragam serta terbatasnya warung makan yang ada di Little Farmers, ketersediaan toilet yang terbatas karena banyaknya toilet yang tidak dapat digunakan, lingkungan yang kurang terawat seperti banyaknya rumput liar yang tumbuh khususnya di area parkir pengunjung dan peralatan outbound yang harus dipesan terlebih dahulu membuat keterbatasan aktivitas yang dapat dilakukan oleh pengunjung yang langsung datang ke lokasi Little Farmers.
2. Secara keseluruhan kualitas pelayanan yang diberikan Little Farmers kepada pengunjung dalam garis kontinum termasuk kedalam kategori sudah cukup baik. Hal ini disebabkan karena pengunjung yang merasa kurang efektif antara jumlah anak yang dipandu dengan jumlah fasilitator/pemandu, biaya yang dikeluarkan untuk paket wisata dinilai kurang sesuai dengan fasilitas yang didapat pengunjung.
3. Tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers termasuk dalam kategori cukup baik. Hal ini disebabkan karena banyaknya produk wisata yang hanya menjadi vendor sehingga adanya keterbatasan aktivitas yang dapat dilakukan jika pengunjung tidak melakukan pemesanan terlebih dahulu.
4. Berdasarkan hasil penelitian secara statistik besarnya kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel fasilitas dan variabel kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengunjung secara simultan sebesar 70,3% dan

29,7% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Ditinjau secara parsial bahwa variabel fasilitas memberikan kontribusi sebesar 44,5% sedangkan variabel kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 25,8% terhadap tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke Little Farmers. Dalam variabel fasilitas indikator yang sangat berpengaruh ada pada fasilitas aktif seperti toilet, sedangkan dalam variabel kualitas pelayanan indikator yang sangat berpengaruh ada pada empati (*emphaty*) seperti keefektifan jumlah pemandu dengan jumlah anak yang dipandu.

## 5.2. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian dan hasil wawancara, adapun beberapa saran yang direkomendasikan untuk pihak manajemen Little Farmers, diantaranya sebagai berikut:

1. Dari segi fasilitas sebaiknya lebih diperbaharui dan berinovasi, misalnya saja warung makannya. Orang Indonesia terkenal sangat menyukai kuliner, dimanapun berada pasti makanan yang dicar terlebih dahulu. Maka dari itu warung makan menjadi hal yang penting, terlebih lagi bandung terkenal sebagai surganya kuliner. Warung makan yang ada di Little Farmers dapat lebih di tata rapi agar lebih terlihat menarik dan mengusung konsep *vegetarian fresh from the garden*. Jadi bagi pengunjung yang datang dan ingin makan dapat memilih sayuran dan buah yang langsung dipanen dari kebun, kemudian dimasak langsung di warung makan tersebut. Menikmati makanan di saung sambil merasakan segarnya udara yang masih alami sambil melihat pemandangan yang asri. Namun untuk saung tempat istirahat harus dilakukan perawatan secara berkala misalnya 2 bulan sekali atau 3 bulan sekali, karena terbuat dari bahan yang mudah rapuh dan tidak permanen. Little Farmers memiliki beberapa toilet yang tidak terlihat keberadaannya, sehingga jarang sekali digunakan. Pemasangan petunjuk arah atau petunjuk tempat seperti petunjuk toilet sangat diperlukan, agar toilet dapat digunakan secara lebih efektif dan efisien.

2. Dari segi pelayanan secara keseluruhan sudah cukup baik, tetapi improvisasi masih dibutuhkan. Sebaiknya pemandu atau fasilitator diwajibkan menggunakan seragam dan memakai *name tag* atau tanda pengenal agar bisa dibedakan antara pengunjung dengan pemandu, dan agar mudah dikenal identitasnya. Seragam pemandu dapat dimodifikasi seperti layaknya petani tetapi lebih modern. Untuk menciptakan suasana wisata seperti pada kenyataannya dan menciptakan suasana baru.
3. Untuk kebijakan yang sudah ditentukan oleh pihak manajemen pengelola Little Farmers sebaiknya ditinjau kembali. Seperti harga paket wisata dengan fasilitas yang didapat atau kebijakan jumlah anak-anak dengan satu pemandu. Saat ini kebijakan dari pengelola adalah 1 orang pemandu memandu 15-25 orang anak. Agar kegiatan wisata dapat berjalan lebih efektif dan efisien, pengelola dapat memberlakukan kebijakan 1 orang pemandu maksimal memandu 10 orang anak. Kegiatan *outbound* merupakan kegiatan menarik yang berpotensi mendatangkan pengunjung. Jika kegiatan tersebut dapat terus *stand by*, maka target pasar yang dituju bisa menjadi lebih luas lagi, karena Little Farmers memiliki potensi untuk mengembangkan kegiatan tersebut.
4. Kepuasan pengunjung tidak terpaku pada penelitian ini saja, segala hal dapat berkontribusi dan mempengaruhi kepuasan tersebut. Hanya saja dari hasil penelitian ini tingkat kepuasan dominan dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Dengan begitu diharapkan inovasi tetap diberlakukan untuk segala aspek yang mendukung kegiatan wisata di Little Farmers, namun dapat lebih difokuskan kepada aspek yang dominan mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti pada aspek fasilitas dan kualitas pelayanan.