

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya serta pembahasan berdasarkan teori-teori yang bersangkutan mengenai “Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Produk Wisata di Desa Wisata Margacinta” maka didapat kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan (*Importance*) dari produk wisata di Desa Wisata Margacinta berada pada kategori sangat penting, dimana pada kategori ini menunjukkan ekspektasi atau harapan yang tinggi pada pengunjung. Dimana skor tertinggi diperoleh dari sub variabel atraksi dengan indikator “kemenarikan jembatan gantung merpati pongpet”. Tidak salah apabila tingkat kemenarikan jembatan gantung merpati pongpet ini mendapat skor tertinggi karena, jembatan ini berada menggantung di atas ketinggian 14m dari sungai yang mengalir dibawahnya dan para pengunjung bisa menikmati sensasi berjalan melayang di atas jembatan.
2. Tingkat kinerja (*Performance*) dari produk wisata yang ada di Desa Wisata Margacinta berada pada kategori baik, dimana pada kategori ini menunjukkan kondisi atau kinerja produk wisata yang ada berada pada kategori baik. Skor tertinggi diperoleh oleh sub variabel atraksi dengan indikator tertinggi diperoleh oleh “tingkat kemenarikan jembatan gantung merpati pongpet”. Tidak salah apabila jembatan gantung merpati pongpet ini mendapat skor tertinggi dari tingkat kinerja, karena pada kenyataannya jembatan ini memang bagus dan unik karena posisinya yang berada menggantung diatas permukaan sungai cijulang yang mengalir di bawahnya. Dan jembatan gantung merpati pongpet ini juga merupakan salah satu icon Desa Wisata Margacinta.
3. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap produk wisata di Desa Wisata Margacinta, menunjukkan bahwa pengunjung masih merasa tidak puas dengan produk wisata yang ada, karena berdasarkan hasil

rekapitulasi nilai tingkat kepentingan (*important*) lebih tinggi dari nilai tingkat kinerja (*performance*) yang ada di Desa Wisata Margacinta. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja atau kondisi produk wisata yang ada belum memenuhi ekspektasi dari para pengunjung yang datang.

4. Sesuai dengan hasil yang ada pada gambar 4.27 Diagram Kartesius *Importance-Performance* bahwa item yang paling banyak dengan jumlah tigabelas item yaitu berada di kuadran B, dimana kuadran ini harus dipertahankan kinerjanya, dengan cara melakukan perawatan dan pengecekan secara rutin dan berkala terhadap aktifitas yang ada, melakukan pembersihan kawasan setiap hari, melakukan perawatan terhadap tanaman, mengecek tong sampah dan memberikan slogan-slogan unik di dekat tong sampah agar pengunjung sentiasa dapat menjaga kebersihan, mengupdate harga tiket dan paket wisata, melakukan pendataan dan penyuluhan pada setiap warung, melakukan pendataan pada alat transportasi umum yang bisa mengangkut para pengunjung ke lokasi dan melakukan pengecekan terhadap jalan-jalan apabila ada hambatan seperti perbaikan jalan serta meng *up-datenya* ke sosial media.

B. Saran

Dilihat dari hasil pengolahan data dan pembahasan beberapa aspek yang ada terkait dengan kepuasan pengunjung terhadap produk wisata di Desa Wisata Margacinta. Peneliti memberikan saran kepada pengelola sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa sub variabel dari tingkat kepentingan yang paling rendah ialah aksesibilitas dimana skor terendah di dapat pada indikator “kemudahan dalam menemukan lokasi”. Pengelola diharapkan dapat menambah ketersediaan papan petunjuk jalan di lokasi-lokasi yang strategis dan mudah untuk dilihat oleh para pengunjung yang hendak datang. Lebih memperjelas arah

atau memperbesar papan petunjuk jalan di setiap jalan bercabang, karena cukup banyak jalan bercabang untuk mencapai lokasi. Dan memberikan informasi tambahan di website terkait atau sosial media, untuk menuju lokasi, sehingga memberikan alternatif pilihan jalan bagi pengunjung jika ingin mencapai lokasi kawasan, karena cukup banyak jalan alternatif yang bisa mencapai lokasi dan tidak semua akses jalan dalam kondisi yang baik.

2. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa sub variabel dari tingkat kinerja yang paling rendah adalah aksesibilitas dimana skor terendah didapat pada indikator “kenyamanan kondisi infrastruktur”. Pengelola harus lebih memperhatikan terhadap kondisi infrastruktur jalan untuk menuju lokasi, jika pengelola kesulitan dengan masalah dana, pengelola dapat meminta bantuan kepada Pemerintah yang berwenang.
3. Berdasarkan hasil rekapitulasi menunjukkan bahwa pengunjung masih tidak puas. Pengelola dapat melakukan pemeliharaan, pengecekan, dan perbaikan secara berkala terhadap seluruh item atau property yang di miliki agar terjaga kualitasnya dan agar dalam kondisi yang baik untuk menunjang kegiatan pengunjung yang datang. Agar para pengunjung yang datang sedikit demi sedikit merasa puas dengan produk wisata yang di tawarkan.
4. Penulis berharap adanya penelitian selanjutnya untuk melengkapi penelitian yang telah penulis lakukan, karena dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti kepuasan pengunjung terhadap produk wisata saja. Untuk memperoleh hasil yang lebih baik pengelola bisa menyarankan kepada peneliti tentang pengembangan aktifitas wisata lain atau pengaruh pertunjukkan kesenian badud terhadap kepuasan wisatawan bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.