

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya serta pembahasan berdasarkan teori-teori yang bersangkutan mengenai “Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Aktivitas Rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*” maka didapat kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat Kepentingan (*Importance*) dari aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort* berada pada kategori sangat penting, dimana pada kategori ini menunjukkan ekspektasi atau harapan yang tinggi pada pengunjung. Dimana skor tertinggi diperoleh dari sub variabel aktivitas dapat dinikmati dengan presentase 84,17% yaitu indikator “tingkat kenyamanan melakukan aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*”. Tidak salah apabila Tingkat kenyamanan aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort* mendapat skor tertinggi 438, karenakenyamanan aktivitas rekreasi dapat mempengaruhi kepercayaan pengunjung dan lama waktu kunjungan ke tempat rekreasi, jika pengunjung sudah merasa nyaman maka akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung kearah positif.
2. Tingkat kinerja (*Performance*) dari aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort* berada pada kategori baik, dimana pada kategori ini menunjukkan pengalaman yang dirasakan oleh pengunjung atau kinerja aktivitas rekreasi yang ada berada pada kategori baik. Skor tertinggi diperoleh oleh sub variabel aktivitas dapat dinikmati dengan presentase 72,83% yaitu indikator tertinggi diperoleh oleh “tingkat ketersediaan aktivitas wisata di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*”. Tidak salah apabila ketersediaan aktivitas yang diusung oleh *Minang Fantasy Waterpark and Resort* ini mendapat skor tertinggi yaitu 364, karena dengan ketersediaan banyak aktivitas rekreasi menjadi destinasi favorit kunjungan wisatawan.

3. Untuk mengukur kepuasan pengguna terhadap aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*, menunjukkan bahwa pengunjung masih merasa tidak puas dengan aktivitas rekreasi yang ada, karena berdasarkan hasil rekapitulasi nilai tingkat harapan (*Expectation*) lebih tinggi dari nilai tingkat kinerja (*perceived experience*) yang ada di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*. Hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja atau kondisi aktivitas rekreasi yang ada belum memenuhi ekspektasi dari para pengunjung yang datang.
4. Berdasarkan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan terdapat pengelompokan terhadap indikator yang diteliti kedalam 4 kuadran yang masing-masing menjelaskan akan aspek-aspek yang berbeda. Dimana kuadran tersebut dapat melihat aspek apa yang harus diprioritaskan untuk diperhatikan dan aspek mana saja yang harus dipertahankan maupun dikembangkan oleh pengelola.

Terdapat dua item yang masuk ke dalam kuadran A menunjukkan aspek yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Program yang adapat dilakukan untuk meningkatkan kinerjanya yaitu:

- a. Membuat aktivitas yang kreatif dan inovatif didalamnya untuk menambah minat wisatawan untuk berkunjung ke *Minang Fantasy Waterpark and Resort*.
- b. Penambahan aktivitas darat dan air di *Minang Fantasy Waterpark and Resort* guna memudahkan wisatawan untuk memilih aktivitas.
- c. Membuat aktivitas dengan desain yang unik dan artistik sehingga wisatawan tidak hanya dapat melakukan aktivitas saja tetapi juga dapat digunakan untuk tempat berfoto.

Terdapat tujuh item yang masuk kedalam kuadran B menunjukkan aspek yang harus dipertahankan kinerjanya. Program yang adapat dilakukan untuk mempertahankan kinerjanya yaitu:

- a. Pembuatan aktivitas rekreasi baru, menjaga kualitas dan bermanfaat.

Program ini tentunya terkait dengan beberapa item yang ada pada kuadran B ini seperti ketersediaan aktivitas rekreasi, manfaat sosial melakukan aktivitas wahana air serta darat, manfaat fisik melakukan aktivitas wahana air dan darat. Pembuatan aktivitas rekreasi baru, menjaga kualitas dan manfaat tentunya sangat penting untuk memaksimalkan potensi rekreasi yang terdapat di *Minang Fantasy Waterpark and Resort* yang bertujuan untuk menambah kunjungan wisatawan.

- b. Perawatan dan pemeliharaan secara berkala.

Program ini ditunjukkan untuk item-item seperti kenyamanan melakukan aktivitas rekreasi, kondisi kelayakan aktivitas rekreasi dengan terus melakukan pengecekan kebutuhan wisatawan, melakukan pembersihan pada sarana prasarana rekreasi secara berkala sehingga wisatawan bisa dengan nyaman menggunakan fasilitas ini, melakukan pemeliharaan dan perawatan terhadap beberapa item seperti aktivitas wahana darat yang dinilai sudah tidak baik, kemudian melakukan pemeliharaan terhadap sarana prasaranayang dianggap rusak.

Pengelola harus dapat dan mampu mempertahankan kepuasan wisatawan terhadap item-item yang berada pada kuadran B. Terdapat tiga item yang berada pada kuadran C menunjukkan aspek yang memiliki prioritas rendah untuk dikembangkan. Program yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yaitu dengan membuat program skala prioritas dengan memprioritaskan item-item yang dianggap memang penting seperti ketersediaan dan keamanan melakukan aktivitas rekreasi untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

Pada intinya di dalam kuadran D ini pengelola hanya perlu memastikan seluruh item tersebut tetap dalam kondisi yang baik dan terjaga efisiensinya. Terdapat lima item yang berada pada kuadran D menunjukkan aspek yang berlebihan.

B. Rekomendasi

Dilihat dari hasil pengolahan data dan pembahasan beberapa aspek yang ada terkait dengan kepuasan pengunjung terhadap aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*, peneliti memberikan rekomendasi:

a) Rekomendasi Akademik

1. Peneliti berharap adanya penelitian selanjutnya untuk melengkapi penelitian yang telah penulis lakukan, karena dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti kepuasan pengunjung terhadap aktivitas wisata saja. Untuk memperoleh hasil yang lebih baik pengelola bisa menyarankan kepada peneliti tentang pengembangan aktifitas wisata lain bisa menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya.

b) Rekomendasi Praktis

1. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa sub variabel dari tingkat harapan (*expectation*) pengunjung yang paling rendah adalah manfaat sosial untuk kelompok aktivitas wisata dimana skor terendah di dapat pada indikator “tingkat manfaat sosial melakukan aktivitas wahana darat di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*”. Pengelola diharapkan dapat meningkatkan manfaat secara sosial melakukan aktivitas wisata darat dengan membuat aktivitas darat terlihat lebih bermanfaat secara sosial sehingga para pengunjung dapat merasakan suasana yang berbeda dan tidak hanya memasang poster-poster bergambar wahana air dan pemandangan *Minang Fantasy Waterpark and Resorts* saja.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi bahwa sub variabel dari tingkat kinerja yang paling rendah adalah manfaat emosional untuk individu aktivitas wisata dimana skor terendah didapat pada indikator “tingkat manfaat emosional melakukan aktivitas wahana air di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*”. Pengelola harus lebih memperhatikan aktivitas yang memeberikan dampak secara emosional kepada individu yang ada di *Minang Fantasy Waterpark and Resort*. Karena bayak pengunjung yang mengharapkan dapat melakukan

aktivitas wisata yang memberikan manfaat secara emosional tetapi pada kenyataannya aktivitas wisata terutama aktivitas air tidak memberikan dampak emosional yang maksimal. Sebaiknya pengelola menambahkan wahana yang lebih menantang dan akan memberikan kepuasan emosional setelah melakukan aktivitas tersebut.

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 aktivitas wisata yang di tawarkan.
4. Pengelola sebaiknya menyediakan kotak saran demi terus membangun kualitas dari aktivitas wisata yang dimiliki oleh objek wisata tersebut dengan melihat dari sisi harapan pengunjung.

C. Saran

Dilihat dari hasil pengolahan data dan pembahasan beberapa aspek yang ada terkait dengan kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi di *Minang Fantasy Waterpark and Resort* peneliti memberikan saran kepada pengelola sebagai berikut :

1. Pengelola diharapkan menambah ketersediaan aktivitas rekreasi terutama aktivitas-aktivitas yang dapat bermanfaat secara emosional, sosial dan bermanfaat secara fisik yang dapat menarik wisatawan untuk membacanya.
2. Pengelola dapat melakukan pemeliharaan, pengecekan, dan perawatan serta perbaikan secara berkala terhadap seluruh item atau properti yang dimiliki untuk menjaga kualitasnya agar tetap dalam kondisi yang baik untuk menunjang kegiatan wisata. Dengan membagi fokus pengelolaan terhadap item yang harus diberikan perhatian lebih dan yang mana yang sudah cukup terkelola agar lebih efektif dan efisien
3. Pengelola diaharapkan bisa lebih selektif memprioritaskan item-item yang memang mendapat prioritas kurang atau dianggap kurang penting oleh

wisatawan dan kinerja atau kondisi dari item-item tersebut dianggap biasa atau cukup hal inilah yang harus diperhatikan oleh pengeola terkait item-item apa saja yang harus diprioritaskan terutama untuk meningkatkan kepuasan wisatawan.

4. Dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi. Oleh sebab itu, penulis berharap adanya penelitian selanjutnya untuk melengkapi penelitian yang telah penulis lakukan, dilihat dari faktor lain yang belum penulis teliti untuk memperoleh hasil yang lebih baik.