

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Tingkat harapan terhadap aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* termasuk kedalam kategori setuju dan pengunjung mengharapkan aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* harus bermanfaat secara sosial sehingga mampu mempererat hubungan sosial setiap individu dan kelompok.
2. Tingkat kenyataan terhadap aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* termasuk kedalam kategori cukup sesuai dan kenyataan yang paling sesuai ialah aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* bermanfaat secara sosial yang berarti pengunjung merasa terpenuhi dengan kenyataan yang ada di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*.
3. Dari hasil analisis kepuasan pengunjung, dapat disimpulkan bahwa pengunjung merasa puas dengan aktivitas wisata yang mereka lakukan di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengolahan data penelitian ini, aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* sudah sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung, namun masih terdapat beberapa masukan untuk pengelola Cimanggu *Hot Spring and Cottage* sebagai berikut :

1. Meski tujuan utama pengunjung yang datang ke Cimanggu *Hot Spring and Cottage* adalah untuk melakukan aktivitas wisata berendam air panas, namun tak ada salahnya jika pengelola mengembangkan dan menambahkan beberapa jenis aktivitas wisata lainnya, sehingga pengunjung yang berkunjung ke Cimanggu *Hot Spring and Cottage* memiliki tingkat harapan yang lebih tinggi lagi setiap kali akan berkunjung kembali.

2. Berdasarkan hasil analisis dari tingkat kenyataan aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage*, tingkat kenyataan masih dibawah tingkat harapan maka disini perlu ditingkatkannya kinerja dari kenyataan yang ada, meskipun hasil dari perhitungan tingkat kepuasan secara keseluruhan dikatakan puas menurut kriteria nilai *Customer Satisfaction Index* tetapi peningkatan – peningkatan kenyataan yang ada harus tetap ditingkatkan dan dikembangkan lagi. Contohnya pada indikator “aktivitas wisata di Cimanggu *Hot Spring and Cottage* beragam” yang memiliki skor total paling rendah diantara indikator lainnya maka perlunya pengembangan dan peningkatan keberagaman aktivitas wisata sehingga harapan pengunjung dapat berbanding lurus dengan kenyataan.
3. Setelah dianalisis dan dihitung menggunakan alat ukur *Customer Satisfaction Index*, hasil dari tingkat kepuasan dapat dikatakan puas dengan nilai indeks kepuasan sebesar 74,54%, pengelola hanya perlu mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengunjung yang berkunjung ke Cimanggu *Hot Spring and Cottage* dengan melakukan inovasi – inovasi yang mampu membuat pengunjung ingin berkunjung kembali.