

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil dari rumusan masalah, hasil dan pembahasan dengan teori-teori penunjang mengenai “Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap Aktivitas *Watersport* di Club Med Bintan” berikut adalah beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Tingkat kepentingan (*Importance*) dari aktivitas *watersport* di Club Med Bintan berada pada kategori sangat penting yang menunjukkan ekspektasi atau harapan yang tinggi terhadap aktivitas *watersport*, oleh karena itu sangat penting diperhatikan dan ditingkatkan oleh pihak pengelola untuk menunjang segala aktivitas *watersport* agar ekspektasi wisatawan mancanegara dapat terpenuhi dan selanjutnya akan mempengaruhi tingkat kepuasan dan wisatawan mancanegara pun akan datang kembali.
2. Tingkat kinerja (*Performance*) dari aktivitas *watersport* di Club Med Bintan berada pada kategori sangat baik yang menunjukkan kondisi atau kinerja aktivitas *watersport* bisa dinikmati dan wisatawan dapat memilih aktivitas apapun secara bebas, lalu wisatawan sudah merasakan manfaat saat melakukan dan sesudah melakukan aktivitas *watersport*, seperti manfaat fisik pada kesehatan, keahlian, kekompakkan dengan keluarga atau teman dan sudah sangat baik dalam menurunkan rasa kebosanan dan tingkat stres wisatawan mancanegara.
3. Tingkat kepuasan wisatawan mancanegara terhadap aktivitas *watersport* di Club Med Bintan menunjukkan wisatawan sudah puas dalam menikmati aktivitas *watersport* namun wisatawan tidak puas akan manfaat yang bisa didapatkan dari aktivitas *watersport*, secara keseluruhan wisatawan mancanegara masih tidak puas, berdasarkan hasil rekapitulasi skor tingkat kepentingan (*importance*) aktivitas *watersport* lebih tinggi dari skor tingkat kinerja (*performance*) aktivitas *watersport* yang ada di Club Med Bintan, menunjukkan kinerja atau kondisi aktivitas *watersport* yang ada belum bisa memenuhi harapan wisatawan mancanegara.

5.2 Saran

Hasil pembahasan dan kesimpulan telah menjelaskan bahwa wisatawan mancanegara masih tidak puas terhadap aktivitas *watersport* di Club Med Bintan maka harus adanya upaya peningkatan, adapun rekomendasi atau saran dari penulis kepada pengelola sebagai berikut:

1. Pengelola diharapkan menambah aktivitas *watersport* baru seperti *parasailing*, *windsurfing*, *skimboarding*, dan *kiteboating* yang dapat dilakukan perorangan atau bersama-sama sehingga bermanfaat secara emosional dan sosial, serta diadakan permainan, tantangan atau kompetisi seperti *dragon boat racing* agar menjadi pengalaman baru, daya tahan fisik, kesehatan dan keahlian bagi wisatawan sehingga bermanfaat secara fisik.
2. Pengelola dianjurkan untuk melakukan pemeliharaan secara berkala terhadap seluruh komponen aktivitas *watersport* seperti menjaga kebersihan alat-alat, pengecekan pengamanan seperti baut dan tali pengaman, memperbaiki atau mengganti pelampung yang rusak, perbaikan atau mengganti alat-alat *watersport* yang rusak agar kualitas tetap dalam kondisi yang sangat baik untuk jangka panjang dan menunjang kegiatan wisata.
3. Berdasarkan *Importance Performance Analysis* (IPA) dalam upaya peningkatan kepuasan wisatawan mancanegara terdapat pengelompokan terhadap indikator-indikator yang diteliti kedalam empat kuadran yang masing-masing menjelaskan akan indikator-indikator yang berbeda. Dimana kuadran tersebut dapat melihat indikator apa yang harus diperhatikan dan menjadi prioritas lalu indikator mana saja yang harus dikembangkan dan di pertahankan oleh pengelola. Pada kuadran I upaya yang dapat dilakukan pengelola untuk meningkatkan kepuasan wisatawan yaitu menambah aktivitas *watersport* baru dan penambahan peralatan daya dukung aktivitas *watersport* agar wisatawan merasa senang karena sesuatu yang baru, pengelola juga dapat melakukan pelatihan staf agar lebih menarik dalam menjelaskan prosedur dan *feedback* agar tidak ada perasaan jenuh saat

menunggu giliran dan setelah melakukan aktivitas *watersport*, dan pengelola juga dapat mengadakan tantangan atau kompetisi aktivitas *watersport* bagi wisatawan agar menambah pengalaman baru, daya tahan fisik, kesehatan dan keahlian wisatawan. Pada kuadran II upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan membuat program jangka panjang dan berkelanjutan pada kenyamanan seperti pemeliharaan peralatan aktivitas *watersport* agar kualitas tetap dalam kondisi yang baik, pengelola juga dapat melakukan penambahan aktivitas *watersport* yang dapat dipilih bebas karena ada kesenangan yang lebih menurut wisatawan. Pada kuadran III upaya yang dapat dilakukan oleh pengelola yaitu mempertingkatkan indikator mana yang terlebih dahulu di tingkatkan, apabila dikaitkan dengan prioritas utama yaitu indikator pada kuadran I, maka penambahan aktivitas *watersport* baru dapat dilakukan perseorangan dan kelompok agar lebih beragam dan menambah kesenangan bersama-sama. Dan pada kuadran IV upaya yang dapat dilakukan oleh pengelola yaitu menyesuaikan dengan apa yang ditawarkan dengan keadaan sebenarnya.