

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan kajian teori, hasil penelitian, dan pengujian path analysis yang dilaksanakan mengenai analisis *Physical Evidence* terhadap keputusan berkunjung pada Pemandian Air Panas Ciwalini dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran mengenai *physical evidence* pada pemandian air panas Ciwalini mendapat penilaian yang tinggi dari pengunjung. Penilaian tertinggi diperoleh oleh fasilitas lainnya sedangkan penilaian terendah diperoleh oleh fasilitas interior seperti dijelaskan di bawah ini:
 - a) Secara keseluruhan *physical evidence* pada pemandian air panas Ciwalini sudah tinggi terutama fasilitas lainnya seperti ruang ganti, kelengkapan pakaian karyawan dan brosur, dikarenakan wisatawan yang datang berkunjung merasakan adanya manfaat dari konsistensi pelayanan yang diberikan. Manfaat yang sangat terasa adalah identitas karyawan yang jelas ditunjukkan melalui kartu nama, sehingga memudahkan bagi pengunjung jika membutuhkan bantuan selama berada di tempat tersebut. Mayoritas pengunjung juga menilai pakaian kerja yang dikenakan karyawan menarik, sopan, cocok, rapih dan bersih. Penyampaian informasi melalui brosur yang cukup detail juga memudahkan pengunjung mengetahui kelengkapan dan daya tarik dari pemandian air panas Ciwalini.

- b) Fasilitas interior mendapatkan penilaian terendah dari pengunjung, hal ini disebabkan karena pengunjung merasa kurang nyaman dengan tata letak kolam renang yang berdekatan antara kolam renang untuk anak dan dewasa masih belum begitu baik, kolam renang dewasa yang memiliki kedalaman 2 meter berbatasan langsung dengan kolam renang anak, sehingga dapat menimbulkan risiko kecelakaan bagi anak-anak. Ketersediaan dan kelayakan alat pendukung wisata seperti baju renang, pelampung dan perahu karet untuk anak-anak masih dirasakan sangat terbatas pengunjung.
2. Gambaran mengenai tingkat keputusan berkunjung pada Pemandian Air Panas Ciwalini mendapat penilaian yang tinggi. Penilaian tertinggi diantara variabel dimensi keputusan berkunjung yaitu pemilihan produk. Hal ini disebabkan karena Pemandian Air Panas Ciwalini memiliki sumber air panas yang jernih dan bersih serta ditunjang dengan lokasinya tidak berada di pinggir jalan raya menjadikan keunggulan tersendiri bagi objek wisata tersebut. Sementara penilaian penentuan waktu kunjungan terutama kunjungan pada pada hari-hari kerja biasa (*weekdays*), hal ini disebabkan karena Senin sampai dengan Jum'at yang merupakan hari-hari sibuk kerja dan sekolah sehingga banyak wisatawan yang tidak datang ketempat tersebut.
3. Secara keseluruhan *physical evidence* yang terdiri dari atas sub variabel fasilitas eksterior, fasilitas interior dan *other tangibles* memberikan pengaruh terhadap keputusan berkunjung pada Pemandian Air Panas Ciwalini. Untuk fasilitas lainnya memberikan pengaruh paling tinggi terhadap keputusan berkunjung. Sedangkan yang memiliki pengaruh terendah adalah fasilitas eksterior.

5.2 Rekomendasi

Konsep *physical evidence* merupakan aspek yang sangat penting dalam pemasaran jasa termasuk jasa wisata. Oleh karena itu, penulis mencoba memberikan rekomendasi seperti hal-hal berikut:

1. Berdasarkan hasil penilaian responden terhadap *physical evidence* Pemandian Air Panas Ciwalini, tata letak kolam renang mendapat penilaian yang masih rendah dari pengunjung. Oleh karena itu pengelola sebaiknya menambahkan payung tenda diantara kolam renang dewasa dan anak-anak yang dapat digunakan pengunjung untuk beristirahat dan mengawasi anak-anaknya bermain di kolam renang. Selain itu pula pengelola menyediakan alat-alat renang seperti pelampung, perahu karet dan rompi renang untuk disewakan kepada pengunjung atau pengelola dapat bekerjasama dengan pedagang yang ada disekitar objek wisata alam tersebut. Tingkat keamanan dan kenyamanan pengunjung yang kurang diperhatikan pengelola tentunya tidak menutup kemungkinan akan menurunkan keinginan pengunjung untuk kembali datang.
2. Secara keseluruhan *physical evidence* dalam meningkatkan keputusan berkunjung yang meliputi fasilitas eksterior, fasilitas interior dan fasilitas lain sudah dilakukan dengan baik dan terbukti mampu mempengaruhi keputusan berkunjung, namun hal terpenting yang harus diperhatikan oleh pengelola daya adalah mengenai fasilitas interior, karena merupakan faktor yang paling tinggi dalam meningkatkan keputusan berkunjung dengan mengatur laya out kolam renang baik untuk dewasa maupun anak dan memperbaiki lampu-lampu yang tidak berfungsi.

3. Keterbatasan dalam penelitian ini yaitu peneliti hanya melakukan penelitian dengan survei terhadap pengunjung di Pemandian Air Panas Ciwalini. Rekomendasi untuk peneliti berikutnya diharapkan dapat meneliti keputusan berkunjung tidak hanya terbatas pada satu tempat saja, tetapi tempat pemandian air panas yang ada di wilayah Bandung Selatan mengetahui kompetensi wisata alam yang unggul di wilayah tersebut.

