

## **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 *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*” maka didapat kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan (*Importance*) dari aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* berada pada kategori sangat penting yang menunjukkan ekspektasi atau harapan yang tinggi pada pengunjung Tidak salah apabila Tingkat kenyamanan aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* berperan sangat penting karena kenyamanan 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 *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* berada pada kategori baik yang menunjukkan kondisi atau kinerja produk wisata yang ada berkaitan dengan atraksi, fasilitas, dan aksesibilitas yang ada sudah baik untuk mendukung kegiatan wisata di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*
3. Kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* menunjukkan wisatawan masih tidak puas dengan produk wisata yang ada dikarenakan berdasarkan hasil dari rekapitulasi nilai tingkat kepentingan (*importance*) masih lebih tinggi dari nilai tingkat kinerja (*performance*) yang ada di di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*, hal tersebut menunjukkan bahwa tingkat kinerja atau kondisis produk wisata yang ada belum memenuhi ekspektasi dari wisatawan yang datang.
4. Berdasarkan *Importance-Performance Analysis (IPA)* dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan wisatawan terdapat pengelompokkan terhadap indikator yang diteliti kedalam 4 kuadran yang masing-masing menjelaskan akan aspek-aspek yang berbeda. Dimana

Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

kuadran tersebut dapat melihat aspek apa yang harus diprioritaskan untuk diperhatikan dan aspek mana saja yang harus dipertahankan maupun dikembangkan oleh pengelola.

Terdapat satu item yang masuk ke dalam kuadran I 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 terus datang ke *Caldera Rafting Citarik Sukabumi*.
- b. Penambahan aktivitas di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* guna memudahkan wisatawan untuk memilih aktivitas.
- c. Membuat aktivitas dengan desain yang unik dan kreatif sehingga wisatawan tidak hanya dapat melakukan aktivitas *Rafting* saja tetapi juga dapat digunakan untuk tempat berenang.

Terdapat delapan item yang masuk kedalam kuadran II 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 II ini seperti ketersediaan aktivitas rekreasi, manfaat sosial melakukan aktivitas *Rafting*, manfaat fisik melakukan aktivitas *Rafting*. menjaga kualitas dan manfaat tentunya sangat penting untuk memaksimalkan potensi rekreasi yang terdapat di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* 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 setiap hari setelah di pakai sehingga wisatawan bisa dengan nyaman menggunakan fasilitas ini, melakukan pemeliharaan dan perawatan terhadap beberapa item seperti aktivitas wahana rafting 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 II. Terdapat tiga item yang berada pada kuadran III 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 IV ini pengelola hanya perlu memastikan seluruh item tersebut tetap dalam kondisi yang baik dan terjaga efisiensinya. Terdapat lima item yang berada pada kuadran IV menunjukkan aspek yang berlebihan.

## **B. Saran**

Dilihat dari hasil pengolahan data dan pembahasan bebrapa aspek yang ada terkait dengan kepuasan wisatawan terhadap aktivitas rekreasi di *Caldera Rafting Citarik Sukabumi* 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.

Dendi Suhardiman, 2018

**ANALISIS KEPUASAN WISATAWAN TERHADAP AKTIVITAS REKREASI DI CALDERA RAFTING CITARIK SUKABUMI**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu