

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya serta pembahasan berdasarkan teori-teori yang bersangkutan mengenai “Analisis kepuasan Wisatawan terhadap produk wisata di *Glamping Legok Kondang*”, maka didapat kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepentingan (*Importance*) dari produk wisata di *Glamping Legok Kondang* berada pada kategori sangat penting yang menunjukkan ekspektasi atau harapan yang tinggi dari Wisatawan terhadap produk wisata yang ada berkaitan dengan Atraksi, Fasilitas, dan Aksesibilitas guna mendukung kegiatan kunjungan di *Glamping Legok Kondang*.
2. Tingkat kinerja (*Performance*) dari produk wisata di *Glamping Legok Kondang* 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 kunjungan di *Glamping Legok Kondang*.
3. Kepuasan Wisatawan terhadap produk wisata di *Glamping Legok Kondang* 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 *Glamping Legok Kondang*, 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 pengelompokan terhadap indikator yang diteliti kedalam 4 kuadran yang masing-masing menjelaskan akan aspek-aspek yang berbeda. Dimana kuadran tersebut

YOGA SURAPRANATA,2019

**ANALISIS PERSEPSI KINERJA DAN KEPENTINGAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATA DI
GLAMPING LEGOK KONDANG CIWIDEY
KABUPATEN BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu 94

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

Dalam Kuadran A terdapat 1 *item* yang berada di kuadran A, artinya *item* tersebut perlu menjadi prioritas utama, untuk diperbaiki kinerjanya. *Item* tersebut adalah tingkat kenyamanan fasilitas transportasi di *Glamping* Legok Kondang. *Item* ini dianggap memiliki kinerja yang sangat rendah sehingga perlu dijadikan prioritas utama untuk diperbaiki pengelola. Penulis memberikan saran bahwa perbaikan fasilitas transportasi ini penting, dan tidak bisa berjalan sendiri, sebetulnya keadaan transportasi yang disediakan sudah baik, akan tetapi karna menyangkut kenyamanan, maka alat ukurnya menjadi banyak, baik itu segi kendaraannya, pengemudinya, juga infrastruktur jalannya. Maka saran dari penulis adalah perbaiki untuk ke 3 aspek tersebut, untuk kendaraan jika ada yang rusak, maka diganti. Kemudian perbaikan cara mengemudi dari pengemudinya, dan terakhir, adalah perbaikan jalan, jakan tetapi jika ingin mempertahankan keaslian kondisi jalan maka tingkatkan keamanan jalannya, karena keamanan juga menunjang kenyamanan.

Dalam kuadran B terdapat delapan indikator. *Item-item* yang termasuk yaitu tingkat keamanan tenda di *Glamping* Legok Kondang, tingkat kemenarikan interior tenda di *Glamping* Legok Kondang, tingkat kebersihan tenda di *Glamping* Legok Kondang, tingkat kemenarikan hiburan di *Glamping* Legok Kondang, tingkat kemenarikan pemandangan alam di *Glamping* Legok Kondang, tingkat kenyamanan tempat parkir di *Glamping* Legok Kondang, tingkat ketersediaan papan informasi tentang akses menuju *Glamping* Legok Kondang, dan tingkat kemudahan transportasi untuk menuju *Glamping* Legok Kondang. Untuk kuadran B sendiri yaitu terkait dengan *item-item* yang dianggap sudah baik dan dapat memenuhi harapan atau ekspektasi Wisatawan. Sehingga *item-item* tersebut perlu dipertahankan kinerja atau kondisinya sehingga tetap dapat memenuhi kepuasan Wisatawan. Upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan membuat program jangka panjang dan berkelanjutan pada setiap *item-item* yang ada pada kuadran B

YOGA SURAPRANATA,2019

**ANALISIS PERSEPSI KINERJA DAN KEPENTINGAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATA DI
GLAMPING LEGOK KONDANG CIWIDEY
KABUPATEN BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

sehingga tetap dalam keadaan baik. Program yang dapat dilakukan diantaranya yaitu, perawatan dan pemeliharaan secara berkala. Mayoritas *item* yang termasuk dalam kuadran B adalah *item* yang berkaitan dengan atraksi utama dan juga fasilitas, maka program ini ditunjukkan untuk *item-item* diatas. Fungsinya agar fasilitas-fasilitas terkait, dan juga atraksi wisata utama yakni tenda tetap terjaga dan terpelihara dan tidak mengalami kerusakan

Secara keseluruhan *item-item* tersebut sudah dapat memenuhi harapan Wisatawan. Namun hal tersebut tetap harus diperhatikan karena bukan tidak mungkin kinerja *item-item* tersebut dapat menurun apabila pengelola tidak melakukan perawatan dan pemeliharaan yang baik terhadap *item-item* tersebut. Pada intinya pengelola harus dapat dan mampu mempertahankan kepuasan Wisatawan terhadap *item-item* yang berada pada kuadran B.

Di dalam kuadran C terdapat empat *item*, dimana *item-item* tersebut merupakan *item* yang menunjukkan atribut-atribut yang kurang penting atau rendah pengaruhnya bagi Wisatawan, dan tingkat kinerja terhadap atribut-atribut ini pun tergolong rendah. Pada kuadran C terdapat beberapa indikator yang dianggap kurang penting oleh Wisatawan, diantaranya yaitu tingkat kenyamanan toilet di *Glamping* Legok Kondang, tingkat kenyamanan area api unggun di *Glamping* Legok Kondang, tingkat kenyamanan mushollah di *Glamping* Legok Kondang, dan tingkat kemudahan dalam menemukan lokasi *Glamping* Legok Kondang.

Untuk Kuadran ini, pihak pengelola bisa membuat program untuk meningkatkan *item-item* ini dengan membuat program skala prioritas. Program tersebut seperti renovasi berkala pada fasilitas yang dianggap rusak, juga pengelola dapat melakukan perbaikan dengan menambahkan unsur estetika sehingga *item* yang pada kuadran C dianggap kurang penting dapat memiliki nilai lebih bagi wisatawan. Sehingga dapat disimpulkan peningkatan kinerja *item-item* yang ada dalam kuadran C diperlukan dengan skala prioritas, sehingga pengelola harus berfokus pada skala prioritas mana yang dianggap lebih penting dalam upaya meningkatkan kepuasan Wisatawan yang berkunjung ke destinasi ini.

YOGA SURAPRANATA,2019

**ANALISIS PERSEPSI KINERJA DAN KEPENTINGAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK WISATA DI
GLAMPING LEGOK KONDANG CIWIDEY
KABUPATEN BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

Untuk *item* yang berada di kuadran D, pada dasarnya yang harus dilakukan pengelola adalah menjaga efisiensi kinerja dari *item* yang ada yakni tingkat kenyamanan tenda di *Glamping* Legok Kondang, dan tingkat kenyamanan kondisi infrastruktur jalan menuju *Glamping* Legok Kondang, agar Wisatawan dapat merasakan manfaat wisatanya. Hal ini dikarenakan berdasarkan hasil kuisioner, *item* tersebut bagi Wisatawan dirasa kurang penting.

5.2 Saran

Dilihat dari hasil pengolahan data dan pembahasan beberapa aspek yang ada terkait dengan kepuasan Wisatawan terhadap produk wisata di *Glamping* Legok Kondang peneliti memberikan saran kepada pengelola sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan kenyamanan Wisatawan terhadap fasilitas transportasi yang disediakan oleh pengelola, maka harus ada perbaikan terhadap 3 aspek yakni kendaraan, pengemudi, dan juga infrastruktur jalan. Untuk kendaraan jika ada yang rusak, maka diganti. Kemudian perbaikan cara mengemudi dari pengemudinya, dan terakhir, adalah perbaikan jalan, akan tetapi jika ingin mempertahankan keaslian kondisi jalan maka tingkatkan keamanan jalannya, karena keamanan juga menunjang kenyamanan.
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 diharapkan dapat melakukan kerjasama dengan situs-situs terkait wisata seperti Traveloka, Agoda, dan lain-lain. guna meningkatkan promosi kepada warga masyarakat untuk meningkatkan tingkat kunjungan wisatawan ke *Glamping* Legok Kondang.

4. Dalam penelitian ini, penulis hanya meneliti kepuasan Wisatawan terhadap produk wisata. 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.

YOGA SURAPRANATA,2019

**ANALISIS PERSEPSI KINERJA DAN KEPENTINGAN WISATAWAN TERHADAP PRODUK
WISATA DI
GLAMPING LEGOK KONDANG CIWIDEY
KABUPATEN BANDUNG**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu