

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai analisis kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan wisatawan terhadap tingkat kepentingan (*importance*) atau harapan dari produk wisata di The Lodge Maribaya berada pada kategori penting. Hal ini dapat dilihat dari harapan wisatawan yang tinggi terhadap produk wisata terutama pada indikator Amenitas/Fasilitas di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat..
2. Berdasarkan tanggapan wisatawan terhadap tingkat kinerja (*performance*) produk wisata di The Lodge Maribaya secara keseluruhan yaitu pada kategori baik yang menunjukkan bahwa tingkat kinerja atau kondisi produk wisata yang ada di The Lodge Maribaya terkait dengan atraksi wisata, fasilitas/amenitas, dan aksesibilitas dirasa sudah baik menurut penilaian wisatawan.
3. Untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di The Lodge Maribaya digunakan metode *Importance-Perfomance Analysis* (IPA). Berdasarkan metode IPA menunjukkan hasil bahwa wisatawan tipe 1 hanya merasa puas terhadap atraksi wisata, sedangkan terhadap amenitas/fasilitas dan aksesibilitas tidak puas. Kemudian untuk hasil wisatawan, metode IPA menunjukkan hasil bahwa wisatawan merasa tidak puas dengan produk wisata yang ada di The Lodge Maribaya. Walaupun tingkat kinerja dari produk wisata yang ada di The Lodge Maribaya dirasa sudah baik, namun pada kenyataannya belum mencapai titik kepuasan wisatawan dikarenakan nilai harapan wisatawan terhadap produk wisata yang ada di The Lodge Maribaya lebih besar dibandingkan dengan nilai kinerjanya. Kemudian hasil akhir dari metode IPA ini berupa *Importance-Perfomance Matrix* dan didapatkan pengelompokan item-item didalam empat kuadran (I,II,III,IV) yang masing masing menjelaskan aspek-aspek

yang berbeda. Dari kuadran ini, pengelola dapat melihat aspek mana saja yang harus diperhatikan dan aspek mana saja yang harus dipertahankan maupun dikembangkan oleh pengelola. Untuk Wisatawan tipe 1 terdapat hanya 1 item dan wisatawan terdapat 7 item, yang berada di dalam kuadran I yang menunjukkan aspek yang harus diprioritaskan untuk ditingkatkan kinerjanya. Kemudian untuk wisatawan tipe 1 terdapat 18 dan untuk wisatawan tipe 2 terdapat 13 item, yang berada di dalam kuadran II yang menunjukkan aspek yang harus dipertahankan kinerjanya. Setelah itu, untuk wisatawan tipe 1 terdapat 4 dan untuk wisatawan tipe 2 terdapat 5 item, yang masuk kedalam kuadran III yang menunjukkan aspek yang memiliki prioritas rendah untuk dikembangkan. Terakhir untuk wisatawan tipe 1 terdapat 4 item dan untuk wisatawan terdapat 7 item, yang masuk kedalam kuadran IV yang menunjukkan aspek yang dianggap berlebihan sehingga dapat mengurangi konsentrasi pemeliharannya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya mengenai analisis kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di analisis kepuasan wisatawan terhadap produk wisata di The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat, peneliti mengajukan beberapa saran untuk pengelola The Lodge Maribaya Kabupaten Bandung Barat:

1. Pengelola diharapkan dapat berfokus pada item-item yang berada didalam kuadran I sebab item yang berada di kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut penilaian wisatawan namun tingkat kinerjanya dianggap belum memuaskan. Adapun beberapa item yang berada di kuadran ini yaitu variasi jenis makanan di tempat makan (The Pines dan Dapur Hawu), menurut wisatawan tipe 1 masih dirasa kurang, mungkin perlunya penambahan variasi jenis makanan yang mayoritas diinginkan oleh wisatawan tipe 1. Kemudian adapun beberapa item yang berada di kuadran I ini menurut wisatawan, meningkatkan kenyamanan fasilitas yang berada di spot foto. Kemudian

menjaga kebersihan dan merawat toilet agar terus terjaga kebersihannya setiap saat sehingga memberika rasa nyaman ketika menggunakan toilet. Mengingat semakin banyak wisatawan yang ingin datang bekunjung, maka pengelola diharapkan dapat menambah ketersediaan *shelter*, memperhatikan kenyamanan shelter, melakukan penambahan ketersediaan musholla dan jangan lupa beserta kenyamanan musholla tersebut, karena menurut penilaian wisatawan masih dirasa kurang. Kemudian yang terakhir, pihak pengelola diharapkan lebih memberikan kejelasan agar kemudahan mencapai lokasi The Lodge Maribaya menggunakan kendaraan pribadi/umum tercapai, dengan melakukan lagi penambahan arah petunjuk jalan menuju The Loge Maribaya. Misalkan dengan jelas dapat memberikan petunjuk jalan menggunakan Vlog atau video Blog yang dewasa ini sedang digandrungi oleh para netizen.

2. Pengelola diharapkan dapat mempertahankan kinerja pada item-item yang berada pada kuadran II sebab item yang berada pada kuadran ini dianggap wisatawan sudah memuaskan. Pengelola hanya perlu memastikan seluruh item yang berada di kuadran ini agar tetap dalam kondisi yang baik dengan melakukan perawatan dan pengecekan pada standar yang sudah ada.
3. Pengelola diharapkan dapat melakukan pembenahan terhadap item-item yang berada di dalam kuadran III untuk meningkatkan kinerjanya, namun dalam skala prioritas rendah. Dalam artian, ketika memang diperlukan dapat dilakukan namun jika memang tidak perlu maka tidak perlu dilakukan karena item-item tersebut dianggap kurang penting oleh wisatawan. Adapun item-item yang berada di kuadran ini yaitu mengenai aksesibilitas menuju The Lodge Maribaya, seperti kemudahan mencapai lokasi The Lodge Maribaya menggunakan kendaraan pribadi/umum, ketersediaan transportasi umum menuju The Lodge Maribaya. Kemudian adapun item-item yang berada di kuadran ini menurut wisatawan perlunya meningkatkan kenyamanan, keamanan,

dan ketersediaan fasilitas Camping Ground (tenda, perlengkapan tidur, tempat ibadah, perlengkapan mandi, kamar mandi, aliran listrik, dan tempat sampah)