





## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif mengenai pengaruh *service delivery* terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan mengenai *service delivery* yang terdiri dari *service facilities*, *personnel*, *roles* dan *script* memiliki respon yang baik. Pelaksanaan sub variabel dari *service delivery* sudah dilaksanakan dengan baik, terbukti dengan tanggapan wisatawan terhadap *service delivery* yang berada pada posisi tinggi pada garis kontinum. Sub variabel *service facilities* mendapatkan respon yang paling tinggi dari wisatawan. Hal ini dikarenakan fasilitas merupakan hal pertama yang diperhatikan oleh wisatawan saat berkunjung ke suatu objek wisata.
2. Tanggapan wisatawan terhadap kepuasan yang terdiri dari *service delivery* yang diterima dibandingkan dengan *service delivery* yang diharapkan secara umum mendapatkan tanggapan yang baik dari pengunjung. Kontribusi paling tinggi dari kepuasan wisatawan adalah *scripts*. Hal ini dikarenakan dalam pelaksanaan *outbound* ada beberapa hal yang harus dimiliki oleh seorang

instruktur *outbound*. Tidak hanya yang berkenaan dengan fisik, namun juga *skill* seperti kemampuan berbahasa, *greeting*, serta tanggung jawab dari instruktur *outbound* pada saat mendampingi wisatawan.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan menunjukkan bahwa *service delivery* yang terdiri dari *service facilities*, *personnel*, *roles* dan *scripts* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan pengujian hipotesis secara parsial menunjukkan bahwa sub variabel *personnel* dan *roles* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Namun sub variabel *service facilities* dan *scripts* tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Sub variabel yang memiliki pengaruh paling besar adalah *personnel* dibandingkan dengan *roles*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai pengaruh *service delivery* terhadap kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan, yaitu:

1. *Service delivery* terbukti dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan yang menggunakan paket *outbound* di Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan. Sub variabel *service delivery* yang memiliki penilaian yang

dirasakan lebih rendah dibanding dengan sub variabel *service facilities*, *personnel*, *roles* dan *scripts* adalah *roles*. Oleh karena itu sebagai solusi diharapkan pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan lebih meningkatkan kinerja karyawan dalam melayani dan memenuhi kebutuhan para pengunjung dengan cara sering diadakannya pelatihan pada seuruh karyawan terutama instruktur *outbound* yang berinteraksi langsung dengan wisatawan.

2. Persepsi pengunjung terhadap kepuasan wisatawan mendapatkan respon yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian kontribusi subvariabel yang paling tinggi adalah *scripts*. Oleh karena itu, untuk mempertahankan kepuasan, pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan harus memperhatikan rekrutmen karyawan, terutama instruktur *outbound* yang tidak hanya berkenaan dengan fisik yang kuat dan atraktif, namun juga *skill* seperti kemampuan berbahasa, *greeting*, serta tanggung jawab dari instruktur *outbound* pada saat mendampingi wisatawan.
3. Berdasarkan penelitian ini, terdapat dua subvariabel yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan, yaitu *personnel* dan *roles*. Oleh karena itu, penulis merekomendasikan agar Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan melakukan dan lebih meningkatkan pengelolaan *service delivery* dalam upaya menciptakan dan meningkatkan kepuasan wisatawan dengan fokus kepada *skill* dan kemampuan instruktur *outbound*.

4. Setiap penelitian tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan, begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki keterbatasan dalam pengkajian teori *service delivery* yang masih belum lengkap, teori pendukung yang kurang dan masih menggunakan teori-teori lama serta masih adanya *typing error*. Diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengkaji lebih luas mengenai strategi pemasaran pemasaran yang dilakukan industri pariwisata, selain itu peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang dapat memberikan program maupun strategi yang dilakukan pihak Objek Wisata Linggarjati Indah Kabupaten Kuningan untuk dapat bersaing dengan destinasi-destinasi wisata lainnya yang berada di Kuningan agar dapat meningkatkan kepuasan wisatawan serta menambahkan fasilitas-fasilitasnya agar para pengunjung yang datang merasa puas, sehingga terjadi loyalitas.