

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian hasil pada deskripsi data dan pengolahan data, yang mana hal tersebut mengacu pada rumusan masalah, maka dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas pelayanan pada bagian *cottage* Kampung Toga Resort yang diukur dengan menggunakan kuesioner yang disebar pada 80 responden, yang didasarkan pada indikator-indikatornya, seperti *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki nilai yang tinggi. Hal tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan pada bagian *cottage* Kampung Toga Resort sudah sangat baik, walaupun masih terdapat kekurangan didalam kelima indikator yang dilakukan penelitian. Kekurangan dari indikator variabel kualitas pelayanan adalah para pengunjung (wisatawan) belum sepenuhnya dapat mewakili keinginan atau harapan dari wisatawan merasa puas atas pelayanan secara keseluruhan dari pihak Kampung Toga Resort.
- b. Gambaran kepuasan wisatawan pada bagian *cottage* Kampung Toga Resort setelah dilakukan penelitian ini, menunjukkan bahwa rata-rata responden menyatakan puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak Kampung Toga Resort. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa kepuasan wisatawan yang berkunjung memiliki nilai yang tinggi.

- c. Pada penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa kualitas pelayanan yang berikan Kampung Toga Resort pada dasarnya telah memenuhi kriteria pelayanan yang baik, sehingga wisatawan merasa puas atas pelayanan tersebut, tetapi dari hasil yang didapat dari sumber data lain seperti wawancara dengan wisatawan secara langsung, beberapa menyatakan bahwa mereka berkunjung karena rasa keingintahuan/penasaran akan kawasan wisata Kampung Toga Resort, yang lebih dikenal dengan kawasan wisata dirgantara, karena adanya fasilitas paralayang yang menjadi ikon dari Kampung Toga ini.
- d. Terdapat hubungan yang signifikan antara variabel X (Kualitas Pelayanan) dengan variabel Y (Kepuasan Wisatawan). Hal ini berdasarkan hasil pengolahan data sebesar 0,723 jika dikonsultasikan dengan batas-batas r , berada pada kategori “tinggi”. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dengan kepuasan wisatawan.

5.2 Saran

Atas dasar temuan hasil penelitian yang telah diuraikan di atas, maka saran-saran yang diajukan oleh penulis adalah sebagai berikut :

- a. Bagi pihak Kampung Toga Resort untuk meningkatkan kualitas layanan bagi wisatawan yang berkunjung, terutama dalam hal lima indikator dalam penelitian ini, yaitu bukti fisik yang terdapat di bagian *cottage* agar diperhatikan, daya tanggap para pegawai dapat lebih optimal dalam memberikan pelayanan sehingga wisatawan dapat terpenuhi kebutuhannya, jaminan terhadap keamanan lebih ditingkatkan dalam rangka memberikan kenyamanan wisatawan, rasa kepercayaan dalam memberikan

layanan serta respon cepat (tanggap) dalam setiap memberikan pelayanan terhadap wisatawan yang membutuhkan, serta rasa empati para pegawai terhadap keinginan wisatawan lebih ditingkatkan. Selain itu, kinerja pegawai lebih ditingkatkan pada tahap profesional, sehingga harapan wisatawan akan tercapai dan wisatawan akan berpikir suatu saat nanti akan berkunjung kembali (melakukan kunjungan berulang) serta dapat memberikan rekomendasi bagi orang-orang yang belum mengetahui keberadaan Kampung Toga Resort.

- b. Untuk pihak perusahaan Kampung Toga Resort lebih meningkatkan kepuasan wisatawan lebih memperhatikan aspek pemasaran dengan cara promosi yang mampu menarik wisatawan untuk berkunjung ke *Cottage* Kampung Toga Resort baik melalui media cetak, elektronik maupun internet. Selain itu, dalam pelayanan reservasi, agar menggunakan sistem *data base* komputasi untuk mengakomodir jumlah kunjungan dalam setiap bulan ataupun setiap tahunnya. Sehingga diketahui apakah ada peningkatan kunjungan dalam setiap tahunnya dengan jelas dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk menciptakan inovasi baru dalam meningkatkan kunjungan wisatawan pada waktu yang akan datang.
- c. Dalam melaksanakan penelitian lebih lanjut, disarankan untuk menggunakan instrumen yang memuat sejumlah pertanyaan yang terbuka dan dilanjutkan dengan wawancara yang lebih mendalam, menggunakan populasi sasaran lebih luas sehingga diperoleh temuan yang lebih representatif tentang kondisi empirik permasalahan yang berkaitan dengan *marketing resort* khususnya yang berkaitan dengan perencanaan kawasan wisata (*resort*) yang terintegrasi.