

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti dapat menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan fasilitas wisata yang ada di Nongsa Point Marina & Resort dinilai cukup baik oleh para pengunjung, terutama untuk dimensi akomodasi khususnya desain interior kamar hotel yang mendapatkan penilaian paling tinggi. Begitupun dengan penilaian kebersihan selalu mendapatkan nilai paling tinggi pada setiap dimensi fasilitas wisata, namun ada beberapa fasilitas dinilai kurang baik oleh para pengunjung yaitu luas area parkir untuk tamu, ketersediaan penunjuk arah di area resort, kelengkapan fasilitas aktif dan keanekaragaman fasilitas aktif.
2. Sebagian besar pengunjung masih belum merasa puas terhadap fasilitas wisata yang tersedia di Nongsa Point Marina & Resort, hal ini dikarenakan kenyataan yang mereka terima tidak sesuai dengan harapan yang mereka inginkan, dengan kata lain *perceived performance* lebih kecil dari *expectation*. Seperti dimensi akomodasi yaitu untuk fitur kamar hotel khususnya chalet dan apartment yang dinilai oleh pengunjung masih kurang, dimensi *food and beverage* untuk keunikan menu dan kualitas rasa yang belum maksimal serta

kecepatan pelayanan yang tidak memuaskan, dimensi sanitasi untuk aspek ketersediaan tempat sampah dan ventilasi yang masih kurang, dimensi aksesibilitas untuk aspek luas area parkir dan ketersediaan tanda penunjuk arah masih perlu diperbaiki, dimensi fasilitas penunjang untuk ketersediaannya yang masih kurang memadai dan dimensi fasilitas aktif yang dinilai sangat kurang memuaskan pengunjung terutama untuk kelengkapan dan keanekaragaman fasilitas aktif, karena berdasarkan data yang didapat sekitar 80% pengunjung pada saat *weekend* diantarkan ke resort lain hanya untuk menikmati fasilitas-fasilitas hiburan seperti *sea sport*, *spa* dan *massage* di resort tersebut.

3. Berdasarkan hasil analisis regresi didapat nilai korelasi antara fasilitas wisata dengan kepuasan konsumen berada pada tingkat hubungan yang sangat kuat. Dapat disimpulkan bahwa variabel fasilitas wisata memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) yaitu terdapat pengaruh antara fasilitas wisata dengan kepuasan konsumen di Nongsa Point Marina & Resort diterima sedangkan hipotesis nihil (H_o) ditolak.

B. Rekomendasi

1. Diharapkan pihak Nongsa Point Marina & Resort bisa memperbaiki fasilitas-fasilitas yang dinilai masih kurang oleh para pengunjung seperti dimensi akomodasi yaitu untuk fitur kamar hotel khususnya *chalet* dan apartment

diharapkan pihak resort bisa menambah beberapa fitur seperti halnya fitur yang ada di kamar hotel agar kebutuhan pengunjung yang menginap di *chalet* dan apartment bisa terpenuhi. Dimensi *food and beverage* untuk keunikan menu dan kualitas rasa, diharapkan pihak resort bisa lebih kreatif menciptakan beberapa menu baru dengan kualitas rasa yang baik dan menambah beberapa staff untuk restaurant agar pelayanan yang diberikan bisa maksimal. Dimensi sanitasi untuk aspek ketersediaan tempat sampah dan ventilasi yang masih kurang, diharapkan pihak resort bisa menambah beberapa tempat sampah di area pantai dan parkir agar pengunjung tidak kesulitan untuk membuang sampah pada tempatnya disamping itu akan memudahkan para *housekeeper* dalam bekerja. Dimensi aksesibilitas untuk aspek luas area parkir dan ketersediaan tanda penunjuk arah, diharapkan pihak resort bisa mempertimbangkan untuk memperluas area parkir untuk tamu dan memperbaiki tanda penunjuk arah terutama tanda menuju chalet yang sudah rusak. Dimensi fasilitas penunjang untuk ketersediaannya, diharapkan pihak resort bisa menambah fasilitas penunjang yang dibutuhkan oleh pengunjung seperti mushola dan juga pos penjaga pantai dan untuk dimensi fasilitas aktif diharapkan pihak resort bisa menambah fasilitas hiburan yang diinginkan oleh para pengunjung, yaitu seperti *sea sport*, *spa* dan *massage*, *private karaoke*, *gym* dan lain-lain.

2. Kepuasan konsumen merupakan salah satu prioritas utama yang harus selalu diperhatikan. Berdasarkan hasil penelitian pengunjung Nongsa Point Marina

& Resort sebagian besar belum merasa puas akan fasilitas wisata yang tersedia, terutama fasilitas aktif. Oleh karena itu, diharapkan pihak Nongsa Point Marina & Resort bisa lebih memperhatikan fasilitas wisata yang masih kurang dan menambahkan beberapa fasilitas yang dibutuhkan oleh pengunjung, agar mereka bisa menikmati seluruh kegiatan yang akan mereka jalani yang diharapkan bisa meningkatkan kepuasan mereka, karena kepuasan konsumen tersebut akan mempengaruhi keputusan beli pengunjung, dalam hal ini para pengunjung yang merasa tidak puas akan mencari alternatif resort lain untuk meningkatkan kepuasan mereka sehingga menyebabkan pengunjung tersebut berpindah, sebaliknya apabila pengunjung sudah merasa puas maka dapat menciptakan loyalitas antara pelanggan dengan pihak Nongsa Point Marina & Resor yang akan menguntungkan bagi kedua belah pihak. selain itu kepuasan konsumen sangat berpengaruh terhadap citra dan juga pendapatan resort.