

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Terdapat 3 tujuan penelitian yang kemudian dikelompokan dengan simpulandari hasil analisis berikut:

A. Teridentifikasi Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Pengelola Wana Wisata Kawah Putih.

Berdasarkan hasil analisis diatas diketahui bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh pengelola sudah baik, akan tetapi terdapat beberapa indikator yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Yaitu merupakan indikator yang terdapat pada Kuadran A (Prioritas Utama) dalam Diagram Kartesius, sebagai berikut:

- 1) Ketersediaan fasilitas penunjang wisata (mushola, toilet yang bersih, tempat mencuci tangan, dan air yang bersih)
- 2) Kelayakan fasilitas yang memadai bagi wisatawan
- 3) Kemudahan akses jalan menuju lokasi wisata
- 4) Keamanan jalan bagi pengendara dan kondisi jalan yang baik untuk dilalui oleh wisatawan
- 5) Keamanan saat berwisata (aman dari kebencanaan, pungutan liar, tindak kejahatan, dan terdapat alat pendeteksi bencana alam)
- 6) Perhatian karyawan terhadap lingkungan dan kebutuhan wisatawan

B. Indeks Kepuasan Pelanggan Wana Wisata Kawah Putih

Kepuasan pelanggan pada hasil analisis diatas menunjukkan angka sebesar 82,33%, maka dapat disimpulkan bahwa pelanggan puas telah berkunjung ke wana wisata kawah putih, akan tetapi masih belum

mencapai harapan pelanggan secara penuh, karena belum mencapai 100%.

C. Teridentifikasinya kinerja pengelola dan harapan pengunjung Wana Wisata Kawah Putih

Mengacu pada pembahasan hasil analisis di BAB III, diketahui bahwa kinerja pengelola wana wisata kawah putih secara keseluruhan didapatkan sebesar 73,92% dengan rata-rata tingkat kinerja sebesar 2,95% sedangkan harapan wisatawan secara keseluruhan sebesar 89,78% dengan nilai rata-rata sebesar 3,60%. Maka dapat diidentifikasi bahwa kinerja pengelola Wana Wisata Kawah Putih berada pada interval tinggi, sedangkan harapan pengunjung Wana Wisata Kawah Putih berada pada interval sangat tinggi.

1. Saran

Saran yang berasal dari kesimpulan pada penelitian ini adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui perbaikan aspek-aspek yang tersedia pada Kuadran A dan mempertahankan kinerja yang terdapat pada Kuadran B, Kuadran C, dan Kuadran D. Adapun saran yang dapat diberikan oleh peneliti sebagai berikut:

- A. Meningkatkan kualitas pelayanan karyawan berdasarkan indikator yang terdapat pada Kuadran A (Prioritas Utama), yaitu sebagai berikut:
- 1) Meninjau kembali ketersediaan air bersih, toilet bersih, tempat mencuci tangan dan mushola.
 - 2) Melakukan perawatan terhadap fasilitas penunjang wisata khususnya pada mushola dan ketersediaan air di toilet bagian atas
 - 3) Memperbaiki dan melakukan perawatan terhadap kondisi jalan yang rusak, retak dan berlubang

- 4) Membuat pelatihan untuk karyawan tentang edukasi mengenai keamanan di tempat wisata baik dari segi bencana alam maupun tindak kriminal di tempat wisata.
 - 5) Menambah profesional ahli dalam bidang *sustainable tourism*.
 - 6) Membuat dan menyediakan survey kepuasan pelanggan serta mengecek secara berkala terkait survey kepuasan pelanggan tersebut.
- B. Meningkatkan indeks kepuasan pelanggan dengan cara mempertahankan indikator-indikator yang terdapat pada Kuadran B dan C, yaitu sebagai berikut:
- 1) Mempertahankan penerapan senyum, sapa, salam, dan sopan santun karyawan selama pelayanan
 - 2) Mempertahankan dan meningkatkan berbagai daya tarik wisata
 - 3) Mempertahankan kenyamanan dalam berwisata
 - 4) Mempertahankan dan meningkatkan kembali kecepatan serta ketepatan karyawan dalam merespon keluhan wisatawan
- C. Meningkatkan kinerja pengelola agar mencapai dan melampaui harapan pengunjung dengan cara mengidentifikasi kembali indikator-indikator lain yang mempengaruhi kinerja pengelola.

2. Saran Studi Lanjutan

Berdasarkan penelitian mengenai “Analisis Kualitas Pelayanan Karyawan dan Kepuasan Pelanggan di Wana Wisata Kawah Putih” maka diperlukan studi lanjutan sebagai berikut:

- Studi mengenai *Handling Complaint* Wisata di Wana Wisata Kawah Putih
- Studi mengenai Kualitas Pelayanan Wisata terhadap Keputusan Berkunjung Kembali di Wana Wisata Kawah Putih

- Studi mengenai Analisis Indikator lain yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Kualitas Pelayanan di Wana Wisata Kawah Putih.

