

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada wisata goa lowo Trenggalek, maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel bebas yaitu fasilitas dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap variable terikat yaitu kepuasan wisatawan sehingga dapat dikatakan semakin baik fasilitas dan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak pengelola wisata, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh Wisatawan. Dengan tingginya tingkat kepuasan wisatawan pada Wisata Goa Lowo maka destinasi wisata ini akan mendatangkan lebih banyak wisatawan yang berkunjung dan potensi sebagai pariwisata yang diunggulkan di Kabupaten Trenggalek akan terpenuhi .

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dapat penulis ajukan beberapa saran, yaitu :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti harga, pengorbanan waktu, dan jarak tempuh yang dilalui untuk mencapai lokasi wisata. Hal tersebut

bertujuan agar penelitian yang dilakukan lebih bermanfaat bagi pengelola tempat wisata.

2. Bagi Pengelola Pariwisata

Menurut pengunjung kualitas pelayanan dan fasilitas yang ditawarkan Goa Lowo sudah termasuk tinggi. Hal ini terlihat dari skor rata-rata masing-masing variabel kualitas pelayanan dan fasilitas yang tergolong dalam interval tinggi. Dalam meningkatkan kepuasan pengunjung ada beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi Tempat wisata :

a. Terkait Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian terlihat bahwa rata-rata skor variabel kualitas pelayanan secara umum termasuk dalam kategori baik. Seperti halnya yang sudah tertera pada tabel, diharapkan perusahaan dapat menjaga item kualitas pelayanan yang sudah baik, yaitu dimensi *tangible*, *responsiveness*, dan *empathy*. Serta dapat meningkatkan item dengan rata-rata skor terendah yaitu kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah pengunjung. Untuk meningkatkan kemampuan karyawan dalam memecahkan masalah pengunjung, perusahaan dapat mengadakan pelatihan simulasi interaksi karyawan dengan pengunjung.

b. Terkait Fasilitas

Dari hasil penelitian terlihat bahwa rata-rata skor variabel fasilitas secara umum termasuk dalam kategori baik. Seperti halnya yang sudah tertera pada tabel, diharapkan perusahaan dapat menjaga item fasilitas yang sudah baik yaitu perancangan ruang, perlengkapan, tata cahaya dan warna. Serta

dapat meningkatkan item dengan rata-rata skor terendah yaitu ketersediaan papan atau poster peringatan untuk menjaga kebersihan. Menyediakan papan atau poster tersebut akan mengingatkan pengunjung ikut serta menjaga kebersihan area wisata.