

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Kualitas pelayanan terbukti menjadi salah satu faktor penting yang membentuk kepuasan pengunjung. Berdasarkan dimensi SERVQUAL, penilaian ini meliputi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Secara umum, pengunjung memberikan respon positif terhadap fasilitas yang disediakan, kemampuan petugas dalam memberikan layanan secara konsisten, kesigapan staf dalam merespons kebutuhan, serta rasa aman dan perhatian yang mereka rasakan selama berada di lokasi wisata. Temuan deskriptif menunjukkan bahwa indikator tertinggi terdapat pada kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas, menandakan bahwa komunikasi menjadi salah satu kekuatan utama pengelola. Namun, skor terendah ditemukan pada aspek kebersihan dan perawatan fasilitas umum, yang menunjukkan adanya kelemahan dalam pengelolaan area wisata. Kondisi ini selaras dengan saran pengunjung yang menekankan pentingnya peningkatan kualitas fasilitas fisik untuk memperkuat kesan positif dan kenyamanan selama berwisata.
2. Harga juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penilaian meliputi keterjangkauan harga, kesesuaian harga dengan daya beli, perbandingan harga dengan kualitas pelayanan yang diterima, serta manfaat yang diperoleh selama kunjungan. Hasil analisis deskriptif memperlihatkan bahwa pengunjung menilai harga di Ekowisata Sungai Mudal

relatif kompetitif dibandingkan destinasi serupa, terutama dari segi biaya masuk yang terjangkau. Meski demikian, masih terdapat sebagian pengunjung yang merasa bahwa tingkat kenyamanan dan kelengkapan fasilitas belum sepenuhnya mencerminkan nilai harga yang dibayarkan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun harga dapat menjadi daya tarik awal, kepuasan akhir sangat dipengaruhi oleh kualitas pengalaman yang diperoleh.

3. Secara simultan, kualitas pelayanan dan harga memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil uji ANOVA menunjukkan bahwa kedua variabel ini secara bersama-sama berperan dalam membentuk pengalaman wisatawan. Pengunjung akan merasa puas ketika pelayanan yang diberikan, seperti keramahan staf, keteraturan pelayanan, kebersihan, serta kenyamanan lokasi, sejalan dengan nilai ekonomis yang mereka rasakan dari biaya yang dikeluarkan. Hasil ini juga memperkuat *Expectation Disconfirmation Theory (EDT)* yang menjelaskan bahwa kepuasan muncul ketika harapan awal pengunjung dipenuhi atau bahkan dilampaui oleh kenyataan yang mereka alami..

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, beberapa saran yang dapat diajukan sebagai berikut:

1. Teoritis

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan harga secara simultan memberikan kontribusi sebesar 66,0% terhadap kepuasan

pengunjung, sedangkan 34,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Oleh karena itu, studi selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel tambahan yang belum dianalisis pada penelitian ini, seperti pengalaman wisata, kebersihan lingkungan, aksesibilitas lokasi, atau keberagaman aktivitas, guna memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengunjung. Selain itu, penggunaan metode kualitatif atau pendekatan campuran (mixed method) dapat dipertimbangkan untuk menggali lebih dalam persepsi dan alasan di balik penilaian pengunjung terhadap pelayanan dan harga. Perluasan cakupan sampel serta segmentasi responden berdasarkan usia, latar belakang, dan asal daerah juga dapat dilakukan untuk mengetahui konsistensi hasil antar kelompok. Penelitian mendatang juga dapat membandingkan Ekowisata Sungai Mudal dengan destinasi serupa untuk mengidentifikasi keunggulan dan kelemahannya secara lebih objektif.

2. Praktis

a. Bagi Pengelola Sungai Mudal

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 100 responden, ditemukan bahwa aspek kualitas pelayanan di Ekowisata Sungai Mudal masih berada pada kategori netral dengan rata-rata skor 3,38. Indikator dengan skor terendah adalah kenyamanan fasilitas (2,99), disusul oleh kecepatan respons petugas (3,20) dan empati dalam menangani keluhan (3,28). Hal ini menunjukkan perlunya pengelola melakukan perbaikan fasilitas dasar seperti toilet, tempat

duduk, ruang ganti, serta jalur wisata agar lebih nyaman digunakan. Selain itu, diperlukan pelatihan dan penambahan jumlah petugas pada waktu kunjungan ramai, serta peningkatan sikap ramah dan tanggap dalam menghadapi pengunjung. Dengan begitu, kualitas pelayanan dapat lebih optimal dan sesuai dengan harapan wisatawan. Pada variabel harga, rata-rata skor yang diperoleh adalah 3,39 dengan catatan bahwa kesesuaian harga dengan kenyamanan (3,30) serta harga sebanding manfaat (3,35) masih dinilai netral. Hal ini menandakan meskipun harga tiket tergolong kompetitif, manfaat yang diterima pengunjung belum sepenuhnya sepadan. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertahankan harga terjangkau namun disertai peningkatan kualitas fasilitas dan penambahan aktivitas bernilai tambah, seperti wisata edukasi lingkungan atau event tematik. Tingkat kepuasan pengunjung secara keseluruhan yang juga berada pada kategori netral (3,38) menegaskan bahwa masih ada ruang untuk perbaikan. Dengan peningkatan fasilitas, layanan, serta kejelasan informasi, kepuasan pengunjung dapat meningkat sehingga loyalitas dan kunjungan ulang ke Ekowisata Sungai Mudal dapat lebih terjamin.