

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pelayanan, obyek dan fasilitas serta daya tarik wisata terhadap kepuasan wisatawan. Responden dalam penelitian ini berjumlah 95 orang yang merupakan Grand Elty Krakatoa Resort. Berdasarkan data yang dikumpulkan dan pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan regresi linear berganda, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan dan daya Tarik wisata secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini dibuktikan dengan besarnya tingkat signifikan sebesar $< 0,1$ atau nilai thitung atau nilai thitung $> t_{tabel} > 1,662$ yang artinya pelayanan dan obyek daya tarik wisata, semakin meningkatnya nilai pelayanan dan daya tarik wisata, maka akan meningkat pula kepuasan wisatawan. Dapat pula disimpulkan bahwa semakin meningkatnya nilai pelayanan, maka akan meningkat pula kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Hasil tersebut selaras dengan teori yang ada dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Hasil tersebut sesuai dengan teori yang ada dalam penelitian ini. Daya Tarik Wisata adalah sesuatu yang harus ada, Daya Tarik Wisata merupakan salah satu unsur utama produk pariwisata.

Sedangkan fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan kepuasan konsumen. Hal tersebut dikarenakan nilai sig. $0,351 > 0,1$ atau nilai thitung $< t_{tabel} (-0,938 < 1,662)$. Artinya, ada atau tidaknya fasilitas wisatawan tetap merasakan kepuasan Hal ini tentu tidak selaras dengan teori yang ada. Fasilitas merupakan sarana penunjang yang dapat menciptakan rasa menyenangkan yang disertai dengan kemudahan dan pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam menikmati produk wisata yang ditawarkan.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian di atas adapun saran yang dapat diberikan adalah:

1. Bagi pengelola Grand Elty Krakatoa Resort agar memperhatikan pelayanan, obyek dan dayatarik wisata serta fasilitas yang terdapat DI Grand Elty Krakatoa Resort guna meningkatkan kepuasan para wisatawan. Dan juga memperhatikan factor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan seperti aksesibilitas, informasi, dan keamanan serta faktor lainnya yang tidak disertakan dalam penelitian ini.
2. Untuk peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti faktor penyebab fasilitas tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pengunjung

