

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung di Pantai Rio by The Beach Lampung Selatan, dapat disimpulkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan yang diberikan oleh pengelola, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan dalam penelitian ini tercermin dari beberapa indikator seperti keramahan petugas, kejelasan informasi yang disampaikan, kesigapan dalam membantu pengunjung, hingga kebersihan area pantai. Temuan ini memperkuat hipotesis pertama (H1) bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aspek penting yang secara langsung membentuk persepsi positif wisatawan.

Variabel fasilitas juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Keberadaan fasilitas pokok, penunjang, maupun pelengkap yang disediakan Pantai Rio, seperti toilet yang bersih, area parkir yang luas, mushola, food court, bean bag, gazebo, hingga wahana permainan, terbukti meningkatkan kenyamanan dan memberikan pengalaman berwisata yang menyenangkan. Hasil ini memperkuat hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan. Dengan kata lain, meskipun keindahan alam merupakan daya tarik utama Pantai Rio, namun kepuasan pengunjung sangat ditentukan oleh kualitas fasilitas yang mendukung aktivitas wisata mereka.

Variabel harga berpengaruh positif tetapi tidak signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini berarti bahwa meskipun harga tiket masuk dan fasilitas yang ditawarkan tergolong wajar serta terjangkau, faktor harga bukan merupakan penentu utama dalam menciptakan kepuasan wisatawan. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan harga berpengaruh signifikan

terhadap kepuasan pengunjung ditolak, karena hasil uji parsial menunjukkan nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Namun arah hubungan yang positif menunjukkan bahwa persepsi harga yang adil dan sesuai dengan manfaat tetap memberikan dampak positif terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji F yang signifikan dan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,725. Artinya, sebesar 72,5% variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut, sedangkan sisanya sebesar 27,5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti daya tarik wisata, citra destinasi, promosi, maupun pengalaman sosial selama berkunjung. Dengan demikian, hipotesis keempat (H4) yang menyatakan kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dapat diterima.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini telah menjawab rumusan masalah yang diajukan, yaitu bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Pantai Rio by The Beach Lampung Selatan, baik secara parsial maupun simultan. Selain itu, hasil penelitian juga membuktikan bahwa dari keempat hipotesis yang diajukan, tiga hipotesis (H1, H2, dan H4) diterima, sedangkan satu hipotesis (H3) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung pada destinasi wisata baru seperti Pantai Rio dapat ditingkatkan melalui pengelolaan pelayanan yang profesional, penyediaan fasilitas yang memadai, serta penetapan harga yang wajar dan transparan sebagai aktor pendukung kepuasan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan pengunjung di Pantai Rio by The Beach. Hal ini menegaskan bahwa pengelolaan destinasi wisata tidak hanya berfokus pada daya tarik alam, tetapi juga pada bagaimana komunikasi pelayanan, kelengkapan fasilitas, serta kebijakan harga dapat membentuk persepsi positif wisatawan. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan menjadi acuan bagi pengelola wisata lain di Lampung Selatan maupun di daerah lain dalam

meningkatkan kualitas layanan, pengembangan fasilitas, dan penetapan harga yang berorientasi pada kepuasan pengunjung. Selain itu, penelitian ini juga memberikan kontribusi ilmiah bagi bidang ilmu komunikasi pariwisata, khususnya dalam memahami peran komunikasi layanan dan pengalaman wisata dalam membangun loyalitas pengunjung di era digital.

5.2 Saran Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

5.2.1 Akademis

1. Untuk Penelitian Selanjutnya
 - a. Penelitian ini hanya menyoroti tiga variabel, yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, dan harga. Peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain, misalnya citra destinasi, aksesibilitas, atau promosi digital yang juga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
 - b. Disarankan juga menggunakan jumlah sampel yang lebih besar serta metode penelitian yang lebih beragam agar hasil penelitian lebih akurat dan dapat digeneralisasi.

5.2.2 Praktis

1. Untuk Pengelola Pantai Rio by The Beach
 - a. Meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dari sisi keramahan, kecepatan, dan profesionalisme petugas.
 - b. Menambah dan merawat fasilitas pengunjung seperti toilet, tempat duduk, area parkir, dan kebersihan lingkungan agar selalu terjaga.
 - c. Menetapkan strategi harga yang adil, kompetitif, dan sesuai dengan kualitas pelayanan serta fasilitas yang diberikan.
2. Untuk Pemerintah Daerah / Dinas Pariwisata
 - a. Memberikan dukungan berupa pengawasan, promosi, dan fasilitasi pengembangan destinasi wisata agar lebih kompetitif di Lampung Selatan.
 - b. Mengintegrasikan Pantai Rio by The Beach ke dalam paket wisata daerah sehingga meningkatkan daya tarik wisatawan.