

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan analisa yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan-kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terdapat atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung dalam menciptakan kepuasan tetapi pelaksanaannya belum dilakukan secara optimal oleh pihak pengelola. Atribut-atribut tersebut diantaranya :

- Ketepatan waktu buka dan tutup jam operasional (atribut no 6)
- Fasilitas yang disediakan berkualitas baik (atribut no 7)
- Fasilitas yang disediakan beragam (atribut no 8)
- Kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi keadaan darurat (atribut no 12)
- Keramahan dan kesopanan petugas dalam melayani (atribut no 13)
- Keragaman fasilitas promosi yang digunakan dan aktualisasi informasi (atribut no 22)

2. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui adanya perbedaan antara harapan pengunjung dengan kinerja Harga yang diberikan oleh Objek Wisata Umbul Pongkok. Perbedaan tersebut terlihat pada tabel rekapitulasi tingkat kinerja yang menunjukkan rata-rata harapan

pengunjung terkait Harga sebesar 4,56 sedangkan kinerja yang diberikan sebesar 3,77.

3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui adanya perbedaan antara harapan pengunjung dengan kinerja Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh Objek Wisata Umbul Pongok. Perbedaan tersebut terlihat pada tabel rekapitulasi tingkat kinerja yang menunjukkan rata-rata harapan pengunjung terkait Kualitas Pelayanan sebesar 4,24 sedangkan kinerja yang diberikan sebesar 3,66.
4. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui adanya perbedaan antara harapan pengunjung dengan kinerja Promosi yang diberikan oleh Objek Wisata Umbul Pongok. Perbedaan tersebut terlihat pada tabel rekapitulasi tingkat kinerja yang menunjukkan rata-rata harapan pengunjung terkait Promosi sebesar 4,52 sedangkan kinerja yang diberikan sebesar 3,71.
5. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan diketahui bahwa masing-masing variabel penelitian yaitu Kualitas Pelayanan, Harga, dan Promosi merupakan faktor penting bagi pengunjung untuk menciptakan kepuasan. Namun jika dilihat berdasarkan hasil penelitian, atribut-atribut dalam kualitas pelayanan memiliki kinerja yang paling rendah dibandingkan kinerja atribut-atribut harga dan promosi. Hal ini tentunya diperlukan adanya perbaikan yang perlu dilakukan oleh manajemen pengelola.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat disampaikan pada pihak pengelola Objek Wisata Umbul Ponggok adalah sebagai berikut :

1. Perusahaan harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan pada dimensi daya tanggap dan kehandalan khususnya pada ketepatan waktu buka dan tutup jam operasional, keragaman fasilitas serta kualitas fasilitas yang disediakan, kecepatan petugas pelayanan dalam menghadapi keadaan darurat, dan keramahan serta kesopanan petugas pelayanan saat melayani. Pada variabel promosi yang perlu diperhatikan adalah keragaman media promosi dan aktualisasi informasi yang terkandung di dalamnya.
2. Pengunjung merasa petugas pelayanan kurang ramah karena saat melayani petugas pelayanan terlalu fokus melakukan pekerjaan sehingga terkesan mengabaikan keberadaan pengunjung, sehingga petugas diharapkan mampu mengasah *awareness* dalam diri masing-masing agar pada saat memberikan pelayanan tidak hanya terpaku melaksanakan jobdesknya saja.
3. Pihak pengelola diharapkan memasang penunjuk arah terkait keberadaan musholla agar pengunjung dapat tetap beribadah meskipun berada di tempat rekreasi. Serta melakukan perawatan berkala terhadap perlengkapan ibadah yang telah disediakan.
4. Diperlukan penyesuaian kembali terkait besarnya harga jasa foto bawah air. Harga foto dengan beberapa objek foto bawah air dinilai masih terlalu mahal.

5. Diperlukan adanya perbaikan ataupun penambahan terhadap peralatan menyelam seperti pelampung, snorkel dan kaki katak. Peralatan yang ada saat ini jumlahnya dinilai kurang oleh pengunjung dan kondisi beberapa peralatan yang kurang baik.
6. Pihak pengelola Umbul Ponggok perlu memasang petunjuk arah menuju lokasi minimal untuk jarak 4km sebelum sampai ke lokasi. Pengunjung menilai akses menuju lokasi sedikit sulit karena minimnya petunjuk arah.
7. Pihak pengelola diharapkan mampu menambah tempat parkir karena pengunjung sedikit kesulitan untuk mendapatkan tempat parkir terutama saat hari libur. Dan pengunjung mengharapkan kantong parkir terletak di satu titik saja agar pengawasan dan keamanan kendaraan pengunjung lebih terjamin.
8. Pihak pengelola diharapkan mampu menyediakan fasilitas bermain khusus anak-anak mengingat pengunjung yang mengunjungi objek wisata datang bersama keluarga terutama di saat hari libur nasional.
9. Pihak pengelola terutama divisi marketing diharapkan dapat melakukan pembaharuan informasi yang terkandung dalam media promosi secara berkala terkait jam operasional, *special offer*, harga tiket masuk maupun harga jasa yang ditawarkan guna meminimalisir adanya perbedaan informasi dengan keadaan sebenarnya di lapangan. Namun apabila tidak ada perubahan terkait hal tersebut pihak pengelola dapat menjadikan testimoni, *tagged photos on ig*, sebagai konten berpromosi.