

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan nilai kepuasan pengunjung dari penyediaan faktor suplai berdasarkan kinerja dan harapan. Nilai kinerja dengan nilai harapan tersebut digabungkan sehingga membentuk kuadran kepuasan pengunjung berdasarkan tingkat kepentingan perbaikannya. Dari penelitian tersebut terdapat kuadran satu merupakan kuadran yang perlu dipertahankan secara kinerja karena sudah sesuai atau melebihi harapan pengunjung yang terdiri dari enam indikator yaitu keunikan atraksi, keindahan atraksi, originalitas atraksi, keamanan dan kenyamanan fasilitas, keandalan dari kualitas layanan dan kualitas dari faktor suplai yang tersedia. Pada kuadran dua merupakan nilai yang paling perlu perbaikan karena nilai harapan yang tinggi (penting) untuk pengunjung tidak sesuai dengan kinerjanya terdapat 4 indikator yang termasuk kedalamnya yaitu pada indikator keragaman dari atraksi wisata, kemudahan untuk mencapai lokasi, kesesuaian harga dengan kualitas serta kontrol yang dilakukan oleh pengelola wisata. Pada kuadran tiga merupakan nilai yang perlu diperbaiki namun tidak menjadi prioritas, hal ini dikarenakan nilai harapan (kepentingan) menurut pengunjung yang rendah. Terdapat 9 indikator yaitu ketersediaan infrastruktur yang memadai menuju dan di lokasi, ketersediaan transportasi publik, kemudahan mencapai amenitas wisata, kesesuaian amenitas dengan kebutuhan wisatawan, keamanan dan kenyamanan dari pengelola, keberadaan layanan informasi, ketanggapan pengelola wisata, perhatian pengelola wisata, dan tampilan secara fisik dari faktor suplai yang disediakan. Pada kuadran empat hanya terdapat satu indikator yaitu terkait dengan keamanan yang ada di lokasi wisata.

Pada penelitian ini dapat dibuktikan model teori pengaruh faktor suplai terhadap kepuasan pengunjung dan kepuasan pengunjung terhadap loyalitas menunjukkan hasil pengaruh signifikan. Pada model teori ini, terdapat 9 pengaruh tak langsung yang membuktikan terdapat keterkaitan antar indikator yang dipengaruhi oleh *variabel intervening*. Dari Sembilan indikator tersebut adalah keindahan atraksi dengan komitmen untuk datang kembali dan perhatian yang berikan pengelola, kemudahan mencapai fasilitas serta keamanan dan kenyamanan, keamanan dan kenyamanan dari amenitas serta perhatian dari pengelola. Selain itu variabel pada pelayanan tambahan yaitu kenyamanan dan keamanan terkait dengan keamanan keseluruhan dari objek wisata. Pada kontrol dari pengelolaan wisata berdampak terhadap kemauan untuk merekomendasikannya. Keandalan dari penyediaan faktor suplai berperan terhadap loyalitas secara keseluruhan dan komitmen untuk merekomendasikan.

Berdasarkan hasil analisis nilai kepuasan pengunjung belum mencapai nilai “puas” dari pengunjung wisata. Hal ini berdampak pula terhadap kinerja dari loyalitas pengunjung. Pada loyalitas pengunjung yang mengukur kemauan berkunjung kembali dan kemauan untuk merekomendasikan memiliki nilai kinerja mendekati nilai “puas” dari pengunjung hal ini dipengaruhi oleh nilai atraksi wisata yang baik secara kinerja menurut pengunjung. Namun pada kemauan untuk menggunakan atau membeli produk lokal masih kurang hal ini berimplikasi terhadap ekonomi lokal khususnya pendapatan langsung masyarakat dari sektor wisata. Hal ini dibuktikan dari pendapatan di sektor wisata yang masih lebih rendah dari sektor mayoritas yaitu pertanian. Hal ini disebabkan karena nilai kepuasan pengunjung pada faktor suplai yang masih rendah terutama pada sektor-sektor produktif (yang memungkinkan menjadi pendapatan masyarakat) seperti penyediaan transportasi umum dan aksesibilitas, penyediaan amenities serta keragaman dari atraksi wisata.

Berdasarkan kedua analisis tersebut dapat diketahui adanya pengaruh faktor suplai terhadap kepuasan pengunjung serta implikasinya terhadap loyalitas baik secara penilaian kinerja dan harapan serta model teoritis berdasarkan keterkaitan antar variabel dan indikator. Hasil penilaian pengaruh tersebut dihasilkan nilai yang belum mencapai kepuasan pengunjung maupun loyalitas sehingga berimplikasi terhadap pendapatan langsung masyarakat lokal di sektor wisata khususnya pada penyediaan faktor suplai wisata.

5.2 Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan terhadap penelitian ini dibangun berdasarkan pengalaman peneliti dalam proses penelitian baik pra-lapangan, lapangan, maupun pasca lapangan. Adapun beberapa rekomendasi yang diberikan adalah sebagai berikut.

- a Pemerintah perlu memperhatikan kualitas dan kuantitas penyediaan faktor suplai wisata (atraksi, aksesibilitas, amenities, dan enseleri servis). Hal ini digunakan untuk menciptakan kepuasan pengujung dan berimplikasi terhadap loyalitas pengunjung wisata sehingga meningkatkan pendapatan masyarakat dan keberlanjutan aktivitas pariwisata
- b Pemerintah perlu memperhatikan keterkaitan antar indikator faktor suplai dan kepuasan pengunjung sehingga tercipta strategi yang efisien dalam pengembangan pariwisata
- c Pemerintah daerah dan pengelola Wisata Posong perlu menjalin kerjasama untuk peningkatan nilai kinerja dari objek Wisata Posong, terutama terkait aksesibilitas yang memiliki nilai terendah dalam kepuasan pengunjung

- d Pengelola wisata perlu mempertahankan kinerja dari yaitu keunikan atraksi, keindahan atraksi, originalitas atraksi, keamanan dan kenyamanan fasilitas, keandalan dari kualitas layanan dan kualitas dari faktor suplai yang tersedia karena sudah memiliki nilai kinerja yang tinggi dan sesuai dengan harapan pengunjung wisata.
- e Pengelola wisata perlu memprioritaskan peningkatan keragaman dari atraksi wisata, kemudahan untuk mencapai lokasi, kesesuaian harga dengan kualitas serta kontrol yang dilakukan oleh pengelola wisata karena adanya ekspektasi yang tinggi dari pengunjung wisata belum sebanding dengan kinerja yang ada. Prioritas peningkatan tersebut tetap dengan mempertahankan keaslian alam Wisata Posong yang menjadi kekuatan wisata ini.
- f Pengelola wisata perlu memperbaiki beberapa sektor dijangka panjang yaitu ketersediaan infrastruktur yang memadai menuju dan di lokasi, ketersediaan transportasi publik, kemudahan mencapai amenities wisata, kesesuaian amenities dengan kebutuhan wisatawan, keamanan dan kenyamanan dari pengelola, keberadaan layanan informasi, ketanggapan pengelola wisata, perhatian pengelola wisata, dan tampilan secara fisik dari faktor suplai yang disediakan karena secara kinerja masih kurang meskipun harapan pengunjung juga cenderung rendah terhadap sektor tersebut.
- g Rekomendasi untuk pengelola Wisata Posong perlu memperhatikan kembali pelayanan yang diberikan dan kesesuaian harga yang ditawarkan. Selain itu, pengelola Wisata Posong dapat meningkatkan keragaman atraksi wisata yang ada di Objek Wisata Posong yang dianggap wisatawan masih kurang
- h Pada penelitian pengaruh penyediaan faktor suplai terhadap kepuasan pengunjung yang menggunakan analisis *Structural Equation Modelling (SEM)* perlu ditambahkan deskripsi atau penjelas dari batasan lingkup penilaian pada tiap indikator sehingga tidak menimbulkan kesalahan persepsi
- i Penelitian lebih lanjut direkomendasikan untuk dapat membandingkan beberapa objek wisata dalam penilaian pengaruh penyediaan faktor suplai wisata terhadap kepuasan pengunjung sehingga dapat diketahui perbedaannya dalam beberapa karakteristik pariwisata