

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Sesuai dengan analisis dan pembahasan hasil pengujian hipotesis, maka dapat diajukan beberapa kesimpulan penting yang merupakan inti jawaban dari permasalahan yang diangkat didalam penelitian ini yaitu:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung yang berkunjung pada objek taman wisata Merangin Garden.
2. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung yang berkunjung pada objek taman wisata Merangin Garden.

#### **5.2 Implikasi Penelitian**

Sesuai dengan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan maka dapat diajukan beberapa implikasi penting yang dapat bermanfaat bagi:

1. Pengelola objek wisata diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada setiap pengunjung objek taman wisata Merangin Garden, khususnya terhadap nilai reliability, dan empathy. Dalam hal ini konsistensi pelayanan yang selalu sopan dan ramah akan membuat pengunjung kerasan di lokasi wisata, selain itu tingginya tingkat kepedulian petugas kepada pengunjung merupakan jaminan rasa puas yang akan dirasakan pengunjung dalam mengunjungi objek taman wisata Merangin Garden.
2. Pengelola objek wisaa diharapkan terus berbenah diri khususnya dalam penyediaan fasilitas penunjang seperti sarana parkir yang tertib serta bebas

dari pungli, selain itu sarana penginapan harus terus ditingkatkan standar kualitasnya, agar tingkat kenyamanan dan kepuasan pengunjung dalam berkunjung pada objek taman wisata Merangin Garden terus meningkat.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang telah diselesaikan saat ini masih memiliki sejumlah kekurangan dan ketidaksempurnaan yang disebabkan oleh adanya keterbatasan yang peneliti miliki yaitu:

1. Sangat sulit bagi peneliti untuk menentukan ukuran atau jumlah sampel yang tepat mengingat konsumen yang mengunjungi taman wisata Merangin Garden relatif tidak terbatas jumlahnya sehingga mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
2. Proses penyebaran kuesioner yang dilakukan dengan cepat sehingga mendorong proses pengawasan dalam pengisian yang dilakukan kuesioner tidak dilakukan dengan ketat, akibatnya ditemukan sejumlah item pernyataan yang tidak memenuhi syarat dalam pengujian validitas.
3. Masih terdapat sejumlah variabel yang juga mempengaruhi kepuasan pengunjung yang belum digunakan didalam penelitian ini seperti keputusan, brand image dan berbagai variabel lainnya.

#### 5.4 Saran

Sesuai dengan keterbatasan penelitian maka diajukan beberapa saran yang dapat memberikan manfaat bagi:

1. Bagi pengelola objek wisata Merangin Garden diharapkan meningkatkan fasilitas pelengkap di tempat wisata, hal tersebut terjadi karena masih terdapat sejumlah keluhan dari pengunjung objek wisata Merangin Garden, dalam hal ini pihak pengelola objek wisata harus mencoba meningkatkan kelayakan sarana penginapan di sekitar daerah wisata agar kepuasan yang dirasakan pengunjung dapat ditingkatkan dimasa mendatang.
2. Bagi pengelola objek wisata disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi pelayanan kepada pengunjung karena masih terdapat sejumlah keluhan yang berkaitan dengan konsistensi pelayanan, yang diberikan oleh petugas, oleh sebab itu petugas harus diberi jadwal shif agar terhindar kelelahan sehingga pelayanan yang diberikan lebih maksimal.
3. Bagi pengelola taman wisata Merangin Garden disarankan untuk dapat meningkatkan kemampuan petugas dalam merespon keluhan pengunjung, karena masih terdapat sejumlah keluhan pada pengunjung.
4. Peneliti terdahulu disarankan untuk menggunakan metode pengambilan sampel yang berbeda dengan yang telah digunakan didalam penelitian ini, seperti menggunakan metode *accidental sampling* atau pun metode lainnya. Saran tersebut sangat penting untuk mendorong meningkatnya

ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.

5. Peneliti dimasa mendatang disarankan untuk lebih selektif dalam melakukan penyebaran kuesioner agar ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh menjadi lebih baik.
6. Peneliti dimasa mendatang disarankan untuk menambah satu variabel baru yang belum digunakan didalam penelitian ini seperti brad image, kepuasan, nilai pelanggan dan sebagainya. Saran tersebut sangat penting untuk mendorong meningkatnya ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.