

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai kualitas pelayanan pada objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni, dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut :

1. Hasil identifikasi variabel dimensi kualitas pelayanan objek wisata adalah *tangible* 8 variabel, *responsiveness* 4 variabel, *reliability* 3 variabel, *assurance* 3 variabel dan *emphaty* 3 variabel.
2. Pada analisa *gap servqual* kelima dimensi yang memiliki *gap* terbesar adalah dimensi *tangible* yaitu -0,34. Dimensi dengan *gap* terbesar kedua *assurance* yaitu -0,26, ketiga dimensi *reliability* yaitu -0,22, dimensi keempat adalah dimensi *emphaty* yaitu -0,17 dan dimensi kelima atau terakhir adalah *responsiveness* yaitu -0,14.
3. Pada hasil perhitungan rata-rata nilai *gap* kelima dimensi bernilai *negative* yaitu -0,23 maka perlu dilakukan perbaikan kualitas pelayanan.
4. Pada diagram *Importance Perfomance Analysis* (IPA) variabel yang menjadi prioritas utama dalam perbaikan adalah total varibel yang termasuk dalam kuadran I, yaitu :
 - a. Tersedia wahana seluncuran di objek wisata (V4).
 - b. Tersedia tempat penitipan barang/*locker* (V5).
 - c. Pengelola objek wisata bersikap ramah dalam memberikan pelayanan (V17).
 - d. Tempat parkir yang memadai (V2).

Berdasarkan diagram *Importance Perfomance Analysis* (IPA) keempat variabel yang berada pada kuadran I sebagai usulan perbaikan kualitas pelayanan pada objek wisata.

6.2. Saran

Adapun saran pada penelitian ini adalah, sebagai berikut :

1. Diharapkan hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan dan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni terhadap wisatawan.
2. Semoga hasil penelitian ini dapat menjadi masukan untuk peneliti selanjutnya guna meningkatkan kualitas pelayanan jasa pada objek wisata.
3. Diharapkan agar peningkatan kualitas pelayanan pada objek wisata pemandian air terjun Aek Sijorni dapat dilakukan secara merata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananta, A. R. (2018). Pengelolaan wisata Gunung Beruk studi kasus di Desa Wisata Karangpatihan Kecamatan Balong Ponorogo (Universitas Brawijaya).
- Ardhana, O., & ASTUTI, S. R. T. (2010). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang) (Doctoral dissertation, UNDIP: Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- Arikunto, S. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik Edisi Revisi VI*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Fajarini, P. A. (2019). Peningkatan Kualitas Layanan dengan Metode *Service Quality* dan Pendekatan *Importance Performance Analysis* (IPA).
- Ghozali, Imam. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit.
- Girsang, V. I. (2012). Peningkatan Kualitas Layanan Perpustakaan dengan Menggunakan Metode *Servqual* dan QFD (Studi Kasus pada Badan Perpustakaan, Arsip dan Dokumentasi Propinsi Sumatera Utara).
- Handayani, S., Adrianto, L., Bengen, D. G., Nurjaya, I. W., & Wardiatno, Y. (2020). Pemetaan jasa ekosistem mangrove pada wilayah rehabilitasi di Pesisir Sayung, Kabupaten Demak. *Jurnal Ilmu Pertanian Indonesia*, 25(4), 574-583.
- Handoko, H. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) sistem informasi akademik terhadap kepuasan mahasiswa (studi kasus stmik amikom yogyakarta dan amikom cipta darma surakarta). *Among Makarti*, 4(2).
- Jasfar, F. (2012). *Teori dan aplikasi sembilan kunci keberhasilan bisnis jasa: Sumber daya manusia, inovasi dan kepuasan pelanggan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. (2000). *Marketing management: The millennium edition* (Vol. 10). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.
- Lupiyoadi, R. (2009). *Manajemen pemasaran jasa: Jasa teori dan praktik*. Edisi Pertama, Jakarta: Salemba Empat.
- Melinda, M. (2019). *Permasalahan Pengembangan Potensi Pariwisata*. osf.io.

- Nurkalbi, A., & Mufti, D. (2021). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Transportasi Travel MukoMuko-Padang Menggunakan Metode *Service Quality*. *Abstrack of Undergraduate Research, Faculty of Industrial Tecnology, Bung Hatta University*, 18(3).
- Oktapianus, D. (2021). Strategi Pengembangan Fasilitas dan Objek Wisata Air Terjun Tujuh Tingkat Batang Koban Berdasarkan Evaluasi Persfektif Pengunjung (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1), 12-40.
- Pratama, K. A. (2018). Analisa Kepuasan Pelanggan dengan Metode *Service Quality* pada PT. OSG Indonesia (Doctoral dissertation, Universitas Marcu Buana).
- Rangkuti, F. (2006). Teknik mengukur dan strategi meningkatkan kepuasan pelanggan. Jakarta: gramedia pustaka utama, 109-113.
- Sentosa, I. P. P., Astuti, N. M. E. O., & Cahaya, I. M. E. (2019). Analisis Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Metode *Importance Performance Analysis* dan *Customer Satisfaction Index*. In *Seminar Ilmiah Nasional Teknologi, Sains, dan Sosial Humaniora (SINTESA)* (Vol. 2).
- SH Situmorang. (2010). Analisis Data untuk Riset Manajemen dan Bisnis (Edisi Keempat).
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2015). Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi, Cetakan Pertama. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Supranto, J. (1997). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan. Jakarta: PT. Tenata Cipta.
- Supranto, J. (2001). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan.
- Sureshchandar, G. S., Rajendran, C., & Anantharaman, R. N. (2002). *The relationship between service quality and customer satisfaction-a factor specific approach*. *Journal of services marketing*.

- Surur, F. (2020). *Wisata Halal: Konsep dan Aplikasi*. repositori.uin-alauddin.ac.id.
- Tjiptono, F. (2007). *Service, quality satisfaction*.
- Tjiptono, F. (2011). *Service, Quality dan Satisfaction*, Edisi Ketiga. Yogyakarta: Andi.
- Wibisono, D. (2018). Metode *Servqual* dan QFD Deny Wibisono Jl. Nangka No. 58 C Tanjung Barat, Jagakarsa, Jakarta Selatan. 10 (1), 57-74.
- Yulianto, A. D. (2017). Pengaruh Harga, Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Kentucky Fried Chicken (KFC)* Surabaya (Doctoral dissertation, Stie Perbanas Surabaya).
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., Berry, L. L., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.