

## **BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN**

### **6.1 SIMPULAN**

Berdasarkan uraian-uraian hasil dan pembahasan diatas diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Dari lima dimensi pada tingkat kepentingan ada tiga dimensi yang masuk pada kategori sangat penting menurut pengunjung, yang terdiri dari dimensi bukti fisik, jaminan, dan kepedulian. Dua dimensi lainnya masuk pada kategori penting yaitu keunggulan dan daya tanggap. Sedangkan untuk lima dimensi pada tingkat kinerja yang menurut pengunjung kinerjanya cukup baik adalah dimensi kepedulian, untuk empat dimensi lainnya masuk pada kategori baik yaitu bukti fisik, keunggulan, daya tanggap, dan jaminan.
2. Hasil dari perhitungan IPA diperoleh atribut pelayanan yang menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan kinerjanya oleh pengelola , terdiri dari delapan atribut yaitu kondisi kebun, area parkir, kebersihan lokasi, daya tanggap pengelola dalam melayani pengunjung, fasilitas toilet, fasilitas gazebo, fasilitas mushola, dan kesimpatian karyawan dalam menangani pengunjung pada saat terjadi hal-hal yang tidak terduga.
3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan atau kinerja termasuk kategori puas.

### **6.2 SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka hal yang dapat disarankan adalah :

1. Atribut-atribut yang dianggap penting dan dianggap puas oleh pengunjung hendaknya selalu diawasi dan diperhatikan agar kinerja yang diberikan tidak turun kualitasnya.
2. Atribut yang menurut pengunjung kinerjanya cukup puas diharapkan dapat diperbaiki lagi oleh pihak pengelola seperti area parkir yang sebaiknya diperluas lagi, dikarenakan saat tertentu pengunjung melonjak naik, jika tempat parkir yang sempit pengunjung akan merasakan kesulitan untuk memarkirkan kendaraan mereka. Selanjutnya kebersihan lokasi wisata

perlu adanya tempat sampah yang menyebar menyeluruh di setiap sudut lokasi baik di wilayah kebun maupun di wilayah peristirahatan agar memperkecil resiko membuang sampah sembarangan serta memberikan kenyamanan lebih bagi pengunjung. Fasilitas toilet, mushola, dan gazebo diharapkan dapat diperluas dan diperbanyak lagi, jika hal tersebut ditingkatkan maka kenyamanan dan penilaian pengunjung juga akan meningkat.

3. Pihak pengelola diharapkan dapat melakukan analisis kepuasan pengunjung secara berkala untuk mengetahui apakah indeks kepuasan pengunjung naik atau turun serta untuk terus mengetahui kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pengunjung sehingga dapat mencapai kepuasan yang maksimal.

