

BAB V

KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakuakn oleh peneliti, ma adiperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh simultan antara Kualitas Pelayanan yang meliputi Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), dan Jaminan (X5) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) dengan nilai F hitung sebesar $42,542 > 2,311$ dengan tingkat signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Sehingga, H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini menunjukkan bahwa secara simultan kelima variabel bebas Bukti Fisik (X1), Empati (X2), Kehandalan (X3), Daya Tanggap (X4), dan Jaminan (X5) mempengaruhi variabel dependen yaitu Kepuasan Wisatawan (Y).
2. Diketahui bahwa variabel Daya Tanggap dan Jaminan yang paling berpengaruh secara parsial (individual/sendiri) terhadap Kepuasan Wisatawan hal ini dapat diketahui dari hasil Uji t dengan nilai t hitung sebesar 2,636 dan t hitung sebesar 4,388. Maka, dalam hal ini variabel Jaminan yang paling dominan berpengaruh karena memiliki nilai t hitung lebih besar dari variabel Daya Tanggap yaitu sebesar 4,388.
3. Diketahui bahwa variabel Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap dan Jaminan berpengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan yang datang ke Kebun Raya Bogor. Dengan Koefesien determinasi

(R^2) sebesar 0,694. Angka tersebut dapat menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang positif, yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan yang meliputi Bukti Fisik, Empati, Kehandalan, Daya Tanggap dan Jaminan terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Wisatawan adalah sebesar 69,4% dan sisanya 30,6% dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti oleh peneliti.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian tersebut, maka peneliti memiliki saran bagi pengelola dan calon peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat bermanfaat, yaitu:

1. Bagi Pengelola

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, peneliti ingin memberikan saran kepada pihak pengelola Kebun Raya Bogor agar hendaknya terus mempertahankan Kualitas Pelayanan yang ada juga meningkatkan Kualitas Pelayanan yang sekiranya masih belum maksimal khususnya seperti Bukti Fisik (penampilan, memberi kemudahan kepada wisatawan, sarana/prasarana yang nyaman), Empati (bersikap ramah, sopan dan santun serta tidak bersikap deskriminatif) dan Kehandalan (kemampuan petugas/staf dalam menggunakan alat bantu dan mampu menanggapi keluhan wisatawan dengan baik) agar dapat memberikan kepuasan lebih bagi wisatawan yang akan datang selanjutnya.

2. Peneliti Selanjutnya

Disarankan untuk peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode yang lain untuk penelitian berikutnya. Seperti halnya, wawancara mendalam terhadap responden sehingga informasi yang diperoleh jauh lebih bervariasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Gravin Gregorius Chandra. (2012). *Service Quality & Satisfaction*. CV. Yogyakarta: Andi Offset.
- Hasan, Iqbal. (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik I (Statistik Deskriptif)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2012). *Manajemen Pemasaran, Edisi ke 14*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Ratminto & Atik Septi W. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ryan, C. (1991). *Recreational Tourism: A Social Science Perspective*. London: Routledge.
- Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Bagian Penerbitan Graha Ilmu..
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- , 2014. *Metode Penelitian Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *SPSS Untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarno, Alim. (2012). *Penelitian Kausalitas Komparatif*. Surabaya: Elearningunesa.
- Supranto. (2006). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan atau Konsumen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Stanislaus. (2009). *Pedoman Analisis Data dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Suwantoro, G. (2004). *Dasar-Dasar Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima..* Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang No. 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata

- Erlin Martika. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Puncak Sosok Kabupaten Bantul". STP AMPTA Yogyakarta.
- Gita Ayu Mawarni Lestari. (2021). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Matahari". *Jurnal Visionida* 07, 01. Dalam <https://ojs.unida.ac.id/Jvs/article/view/4361>. Diakses Pada 17 Januari 2022.
- Julius Gratoha. (2021). "Pengaruh Citra Destinasi & Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Agrowisata Bhumi Merapi Yogyakarta". STP AMPTA Yogyakarta.
- Ni Made Arie S. (2015). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pada Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar". *Jurnal Manajemen* 04, 08. Dalam <https://ojs.unud.ac.id/index.php/Manajemen/article/view/12882>. Diakses Pada 13 Januari 2022
- Nira Apriwanti. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Berkunjung Di Museum Adityawarman. FPP Universitas Negeri Padang.
- Richard Paulus Petra. (2021). "Pengaruh Penerapan CHSE & Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Monumen Yogya Kembali". STP AMPTA Yogyakarta.
- Tempasik. *Kebun Raya Bogor*. Dalam <https://tempasik.com/wisata/kebun-raja-bogor/>. Diakses Pada 12 Januari 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Permohonan Penelitian



YAYASAN PENDIDIKAN KARYA SEJAHTERA
**SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMPTA
YOGYAKARTA**

Jl. Laksono Wibisono Km 8 (Dermas, Gatisatungga, Depok, Sleman) Yogyakarta 55284
Telp/fax: (0274) 491117 - 468514 Website: www.amppta.ac.id Email: info@amppta.ac.id, amppta@yahoosco.id

Nomor : 8700/AMPTA/III/2022 22 Maret 2022
Lampiran : 1 bendel
Hal : Permohonan Penelitian

Yth. Pengelola Kebun Raya Bogor
Jalan Ir. H. Juanda No. 12, Palemang, Kecamatan Bogor Tengah
Kota Bogor, Jawa Barat

Dengan Hormat,

Dengan ini kami mengajukan permohonan untuk melaksanakan Penelitian di Kebun Raya Bogor selama 1 bulan terhitung mulai tanggal 28 Maret 2022 sampai dengan tanggal 27 April 2022, bagi mahasiswa kami dari Jurusan Pariwisata:

Nama Mahasiswa : Duliani Rinjani
No. Induk Mahasiswa : 518110360
Semester : VIII

Dasar harapan kami bahwa Bapak/Ibu berkenan memberikan izin pada mahasiswa kami untuk melaksanakan penelitian, sehingga dapat menyusun laporan penelitian yang berjudul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Bogor. (proposal penelitian terlampir)

Atas kerjasama dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.



Des. Pribadi, N.M

Lampiran 2 Surat Balasan Penelitian



Nomor : 080/MNR/GM/CCS/IV/2022 Bogor, 15 April 2022
Lampiran : -
Perihal : Surat Keterangan Kegiatan Penelitian di Kebun Raya Bogor

Yth

Drs. Prihatno, M.M

Kebua Yayasan Pendidikan Karya Sejahtera
Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta
di Tempat

Sehubungan dengan surat dari Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta nomor 870/C.AMPTA/II/2022 perihal Permohonan Ijin Penelitian untuk Penulisan Laporan Penelitian dengan judul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Bogor" atas nama De'fiani Rijanti yang di laksanakan di Kebun Raya Bogor.

Bersama ini kami sampaikan menyetujui permohonan penelitian untuk melaksanakan kegiatan yang dimaksud di Kebun Raya Bogor.

Demikian surat keterangan diberikan dan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hormat kami,

Zaenal Arifin
GM Corporate Communication & Security
PT Mitra Natura Raya

Lampiran 3 Lembar Bimbingan



NAMA MAHASISWA : Dian Perani
 NO. MAHASISWA : 500001
 JUDUL PENELITIAN : Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap Transaksi Keabsahan di Bank Bca
 NAMA PEMBIMBING I : Yudi Setaji, SH, M.M

NAMA PEMBIMBING II : Dr. D. HATNO, M.M

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
1	2/3/22	- Latar belakang & rumus total - Question	<input checked="" type="checkbox"/>	2	29/3/22	- Latar Belakang - Tujuan - Kerangka Kerja - Info Rinci	<input checked="" type="checkbox"/>
2	14/4/22	Proposal AEC	<input checked="" type="checkbox"/>				
3	5/5/22	Langkah & artikel	<input checked="" type="checkbox"/>	3	15/5/22	Proposal AEC	<input checked="" type="checkbox"/>
4	10/5/22	Prinsip TCS	<input checked="" type="checkbox"/>	3	10/5/22	- Daftar 4 Tab - Gambar Lamp.	<input checked="" type="checkbox"/>

ITS Institut Teknologi Sepuluh Nopember



NAMA MAHASISWA : _____
 NO. MAHASISWA : _____
 JUDUL PENELITIAN : _____

NAMA PEMBIMBING I : _____

NAMA PEMBIMBING II : _____

NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF	NO.	TANGGAL	URAIAN Bimbingan	PARAF
				1	11/5/22	Analisa Rata	<input checked="" type="checkbox"/>
				2	17/5/22	Kepercayaan & Sa.	<input checked="" type="checkbox"/>
				3	11/6/22	Abstrak	<input checked="" type="checkbox"/>
				4	24/5/22	Ara	<input checked="" type="checkbox"/>

ITS Institut Teknologi Sepuluh Nopember

Lampiran 4 Kuesioner

Kualitas Pelayanan

Atribut Pertanyaan		SS	S	TS	STS
Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)					
1.	Petugas Kebun Raya Bogor sudah menggunakan seragam dengan rapih sesuai dengan prosedur.				
2.	Petugas Kebun Raya Bogor selalu memberikan kemudahan pelayanan kepada wisatawan.				
3.	Kebun Raya Bogor memiliki fasilitas sarana/prasarana yang membuat pengunjung nyaman.				
Empati (<i>Empathy</i>)					
4.	Petugas Kebun Raya Bogor memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan wisatawan.				
5.	Petugas Kebun Raya Bogor bersikap ramah dan sopan dalam melayani wisatawan.				
6.	Petugas Kebun Raya Bogor tidak bersikap deskiriminatif tidak (membeda-bedakan) dalam melayani wisatawan.				
Kehandalan (<i>Reliability</i>)					
7.	Petugas Kebun Raya Bogor mampu menanggapi keluhan pengunjung dengan baik.				
8.	Petugas Kebun Raya Bogor membantu wisatawan dalam menggunakan alat bantu seperti membantu pada proses <i>scanning</i> tiket dan Pedulilindungi.				
9.	Informasi yang disampaikan oleh petugas Kebun Raya Bogor sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.				
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)					
10.	Petugas Kebun Raya Bogor tanggap dalam memberikan solusi dalam keluhan wisatawan dan merespon setiap pertanyaan wisatawan.				
11.	Petugas Kebun Raya Bogor selalu memberikan pelayanan dengan cepat, akurat dan memuaskan.				
12.	Petugas Kebun Raya Bogor selalu siap membantu wisatawan ketika dibutuhkan.				
Jaminan (<i>Assurance</i>)					
13.	Petugas Kebun Raya Bogor bekerja tepat waktu misalnya pembukaan pintu masuk sesuai dengan waku yang ditetapkan oleh Kebun Raya Bogor.				
14.	Kebun Raya Bogor telah mencantumkan jenis biaya melalui website dengan sangat jelas, sehingga wisatawan memahami biaya sebelum datang ke Kebun Raya Bogor.				
15.	Kebun Raya Bogor memiliki keamanan yang baik.				

Kepuasan Wisatawan					
16.	Wisatawan puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan.				
17.	Wisatawan puas dengan fasilitas yang disediakan.				
18.	Wisatawan puas dengan pengalaman wisata yang didapat sesuai dengan biaya yang dibayarkan.				
19.	Wisatawan ingin berkunjung kembali ke Kebun Raya Bogor.				
20.	Wisatawan bersedia untuk merekomendasikan Kebun Raya Bogor dengan sahabat/kerabat.				

Kuesioner Penelitian "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Bogor"

Dengan hormat,

Perkenalkan saya Delfiani Rinjani Mahasiswi Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta (Jurusan S-1 Pariwisata). Dalam rangka menyusun skripsi mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kebun Raya Bogor", saya memohon bantuan Bapak/Ibu serta Saudara/I untuk mengisi kuesioner dibawah ini guna memperoleh data. Besar harapan saya, Bapak/Ibu serta Saudara/I dapat memberikan jawaban yang sebenarnya, sehingga jawaban tersebut dapat digunakan untuk menganalisis data dengan tepat dan objektif.

Atas ketersediaan dan kerja sama nya, saya ucapkan banyak terima kasih.

Lampiran 5 Hasil Output SPSS

Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	15

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X01	45,7000	17,459	,539	,852
X02	45,5667	17,082	,573	,850
X03	45,6333	17,895	,385	,859
X04	45,6667	17,816	,421	,858
X05	45,8000	17,476	,519	,853
X06	45,7667	16,599	,405	,865
X07	45,8000	17,890	,516	,854
X08	45,6333	16,999	,622	,848
X09	45,7333	17,030	,697	,845
X10	45,6667	17,747	,439	,857
X11	45,8000	17,476	,519	,853
X12	45,7333	17,306	,436	,858
X13	45,6667	17,195	,589	,850
X14	45,6667	16,644	,493	,856
X15	45,7000	17,183	,618	,849

Cronbach's Alpha	N of Items
,840	5

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y16	13,7000	2,424	,655	,804
Y17	13,8000	2,441	,690	,795
Y18	13,8333	2,626	,571	,826
Y19	13,6000	2,317	,732	,782
Y20	13,6000	2,524	,573	,827

Analisis Linier Berganda

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,833 ^a	,694	,677	1,33642