

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dengan menganalisis data-data di awal, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

Terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen/X (bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) secara bersama-sama dengan variabel dependen/Y (kepuasan wisatawan).

Dibuktikan dari perhitungan masing-masing koefisien regresi signifikan, digunakan uji t dengan hasil sebagai berikut:

1. Variabel bukti fisik/*tangibles*

Nilai t hitung sebesar 2,149 dengan derajat kebebasan ($dk = n-2 = 50-2 = 48$) sehingga nilai t tabel sebesar 2,010. Hal ini berarti t hitung sebesar 2,149 > t tabel sebesar 2,010 dan nilai signifikansi sebesar 0,037 yang lebih besar dari α sebesar 0,05, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel bukti fisik/*tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

2. Variabel keandalan/*reability*

Nilai t hitung sebesar 4,124 > t tabel sebesar 2,010 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari α sebesar 0,05. maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel keandalan/*reability* sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

3. Variabel daya tanggap/*responsiveness*

Nilai t hitung sebesar $3,608 > t$ tabel sebesar $2,010$ dan nilai signifikansi sebesar $0,001$ yang lebih kecil dari α sebesar $0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel daya tanggap/*responsiveness* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

4. Variabel jaminan/*assurance*

Nilai t hitung sebesar $2,284 > t$ tabel sebesar $2,010$ dan nilai signifikansi sebesar $0,027$ yang lebih kecil dari α sebesar $0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel jaminan/*assurance* cukup berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

5. Variabel empati/*emphaty*

Nilai t hitung sebesar $2,229 > t$ tabel sebesar $2,010$ dan nilai signifikansi sebesar $0,031$ yang lebih kecil dari α sebesar $0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini berarti variabel empati/*emphaty* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Dari hasil rumusan tersebut maka secara masing – masing variable/X terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung/Y. Adapun variabel kepuasan pelayanan yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung Goa Pindul Dewa Bejo adalah variabel yang memiliki nilai coefficient beta regresi tertinggi yang didapat dari uji regresi linier berganda atau uji t yakni keandalan/*reliability* karena memiliki nilai coefficient beta sebesar $0,350$. Alasan variabel keandalan/*reliability* yang termasuk di dalamnya adalah

Pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam Keakuratan penjelasan pegawai di Goa Pindul Dewa Bejodikarenakan, pelayanan dan keakuratan penjelasan pegawai ialah wujud dari loyalitas dan totalitas pegawai Goa Pindul Dewa Bejodalam memberikan kepuasan bagi pengunjung.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka dapat diusulkan saran dari peneliti sebagai berikut:

1. Bagi pengelola Goa Pindul Dewa Bejohendaknyameningkatkan kualitas pelayanan yang sudah diberikan. Hal ini ditujukan untuk lebih meningkatkan kepuasan wisatawan sehingga nantinya wisatawan akan dapat berkunjung kembali di kemudian hari.
2. Sebaiknya pihak pengelola lebih mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan dalam hal bukti fisik dan fasilitas bangunan, keakuratan penjelasan, kecakapan, jaminan keselamatan pengunjung dan empati yang menjadi faktor – faktor yang berpengaruh dalam memberikan kepuasan bagi pengunjung. Khususnya pada faktor jaminan keselamatan yang memiliki nilai variabel paling rendah hendaknya lebih di perhatikan.
3. Bagi peneliti dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan.
4. Bagi peneliti selanjutnya dapat memperluas ruang lingkup penelitian atau mencoba daerah lain, menambah jumlah sampel dan menerapkan teknik

sampel yang berbeda dengan harapan dapat menghasilkan temuan yang lebih bermanfaat bagi praktisi, khususnya yang bergerak dibidang pariwisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Ali Hasan, 2009, *Marketing*, Cetakan Pertama, Media Pressindo, Yogyakarta.
- Anonim, Undang-Undang Republik Indonesia No. 09 Tahun 1990 *Tentang Kepariwisataaan*
- Anonim. 2012. ([Http//www.lihat.co.id](http://www.lihat.co.id))
- Bambang Setiyo Pambudi, 2009, *Analisis Kepuasan Terhadap Kualitas Layanan Tempat Wisata Religi Di Kota Bangkalan*, Jurnal Studi Manajemen Vol.3, No.2, Universitas Trunojoyo.
- Budianto.Jakarta : Pusataka Pembangunan Swadaya Nusantara
- Gamal Suwanto, 1997, *Dasar-Dasar Pariwisata*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Gatut L. Budiono, 2004, *Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan Obyek Wisata Gunung Bromo*, Jurnal Model Manajemen Vol. II No. 1, Universitas Pancasila.
- H. Kodhyat. 1996. *Sejarah Pariwisata*.Jakarta : Gramedia Widiasarana
- Happy Marpaung, 2002, *Pengetahuan Kepariwisataaan*, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Kotler, P., 2002, *Manajemen Pemasaran Di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Pengendalian*, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Marpaung, Happy. 2002. *Pengetahuan Kepariwisataaan*.Bandung : Alfabeta
- Miles, M & M. Huberman. 1994.*Qualitative Data Analysis : An Expanded Sourcebook*. United State of America : Sage Publication Inc
- Muljadi, A. J., 2009, *Kepariwisataaan dan Perjalanan*, Penerbit Rajawali Pres, Jakarta.
- Nyoman S. Pendit, 2006, *Ilmu Pariwisata: Sebuah Pengantar Perdana*, Penerbit Pradnya Paramita, Jakarta.
- Octavianto, B. N., 2012, *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu Hotel The Cangkringan Jogja Villas & Spa Yogyakarta*,

Program Studi Administrasi Hotel, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA,
Yogyakarta.

Shihab, M. Quraish. 2005. *Wawasan Al-Quran*, Bandung : Mizan

Soekadijo, R. G. 2000. *Anatomi Pariwisata*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama

Stanislaus S. Uyanto, 2009, *Pedoman Analisis Data Dengan SPSS*, Edisi Ketiga,
Cetakan Pertama, Penerbit Graha Ilmu, Yogyakarta.

Sugiyono, 2011, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Penerbit
Alfabeta, Bandung.

LAMPIRAN

KUESIONER PENELITIAN

ANALISIS KEPUASAN PELAYANAN BAGI WISATAWAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI OBJEK WISATA GOA PINDUL DEWABEJO

Saya ADI FIKRI FIRDAUS, mahasiswa Sekolah Tinggi AMPTA (*Ambarukmo Palace Tourism Academy*) Jogjakarta, Jurusan S1 Hospitality ingin melakukan penelitian di Goa Pindul Dewa Bejo Ds Bejiharjo kota wonosari. Untuk itu saya memohon kesediaan Bapak/ibu/ saudara/i untuk berkenan mengisi kuesioner penelitian ini

PROFIL RESPONDEN

Nama :

Berilah tanda cek (√)

Usia : 15– 20 tahun 31- 39 tahun

21 – 30 tahun

Jenis Kelamin : Pria Wanita

Pendidikan : SMU Sarjana

Diploma Lainnya

Pekerjaan : Pegawai Negeri

Pegawai Swasta

Wiraswasta

Pelajar/Mahasiswa

Lainnya

Kota asal :

Petunjuk :

Menurut pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara/i, bagaimana pelayanan di Objek Wisata Goa Pindul DEWABEJO Kota Wonosari? Berikan tanda cek (v) pada salah satu kotak yang sesuai menurut pendapat Bapak/ Ibu/ Saudara/i.

Skor kuesioner pada Kualitas Pelayanan sebagai berikut :

SB=	Sangat Baik	5
B =	Baik	4
CB		3
=	Cukup Baik	
KB		2
=	Kurang Baik	
TB =	Tidak Baik	1

KUALITAS PELAYANAN (X)

No.	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB
Bukti Fisik/<i>Tangibles</i> (X1)						
1	Bagaimanakah perawatan dan kebersihan di Objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					
2	Bagaimanakah kelengkapan fasilitas penunjang seperti toilet, tempat sampah dan lain lain di Objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					

No.	Pertanyaan	SB	B	CB	KB	TB
Keandalan/<i>Realibility</i> (X2)						
1	Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai wisata Goa Pindul Dewa Bejo ?					
2	Bagaimanakah pelayanan yang diberikan oleh pegawai objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					

Daya Tanggap/Responsiveness (X3)						
1	Bagaimanakah kecakapan pegawai dalam memberikan jawaban atas pertanyaan pengunjung di wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					
2	Bagaimanakah reaksi pegawai yang terlihat terhadap keluhan pengunjung di wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					
Jaminan/Assurance (X4)						
1	Bagaimanakah tanggung jawab pegawai terhadap keamanan pengunjung saat berada di area objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					
2	Bagaimanakah keterampilan dan pengetahuan pegawai di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					
Empati/Emphaty (X5)						
1	Bagaimanakah perhatian yang diberikan pegawai terhadap pengunjung di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					
2	Bagaimanakah kepedulian pegawai terhadap keinginan/kebutuhan pengunjung di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo ?					

Skor kuesioner pada Kepuasan wisatawan sebagai berikut :

SP =	Sangat Puas	5
P =	Puas	4
CP =	Cukup Puas	3
KP =	Kurang Puas	2
TP =	Tidak Puas	1

KEPUASAN WISATAWAN (Y)

No.	Pertanyaan	SP	P	CP	KP	TP
1	Bagaimana penampilan fisik bangunan dan fasilitas pendukung di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					
2	Bagaimana keakuratan informasi yang diberikan pegawai di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					
3	Bagaimana respon yang diberikan oleh pegawai saat ada permintaan atau pertanyaan oleh pengunjung di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					
4	Bagaimana keamanan saat berkunjung yang diberikan oleh pegawai di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo ?					
5	Bagaimana perhatian yang ditunjukkan oleh pegawai di objek wisata Goa Pindul Dewa Bejo?					