

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari penelitian /pembahasan yang sudah dilakukan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

1. Tingkat kualitas pelayanan di WISID secara keseluruhan masih belum memenuhi harapan pengunjungnya dikarenakan belum adanya kesesuaian antara persepsi pengunjung dengan harapan pengunjungnya, karena hasil dari perhitungan gap keseluruhan masih bernilai *negative* yaitu sebesar -0.55
2. Alternatif solusi / usulan sebagai upaya strategi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan segoro indah dalegan (WISID) anantara lain :
 - a. Penataan fasilitas secara keseluruhan (X 1-2) dengan nilai servqual (gap) -0.747 , alternatif solusinya adalah Dari pihak manajemen sebaiknya lebih memperbaiki penataan fasilitas yang ada sehingga pengunjung wisata tidak merasa terganggu dengan penempatan-penempatan fasilitas yang salah. sehingga pengunjung bisa merasa lebih nyaman ketika berada di tempat wisata.
 - b. Kesungguhan dalam membantu mengatasi keluhan pengunjung, dengan nilai servqual (gap) -0.772 alternatif solusinya adalah hendaknya karyawan WISID lebih peka terhadap kondisi pengunjung, agar selalu tanggap terhadap keluhan pengunjung yang kadang kala mendadak.
 - c. Kebersihan dan kenyamanan Lingkungan wisata dengan nilai servqual (gap) -0.721 alternatif solusinya adalah membersihkan lingkungan wisata secara teratur, sehari 2 kali pagi dan sore, untuk menghindari kotoran yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan pengunjung Dan melengkapi fasilitas tempat sampah di sekitar lingkungan wisata.

- d. penyelamat yang siap berjaga, dengan nilai *servqual* (gap) 0.687 alternatif solusinya adalah menambah tim penyelamat atau penjaga pantai yang sudah profesional yang selalu waspada terhadap situasi yang tidak diinginkan di setiap titik area pantai
- e. Tanda peringatan diletakkan pada posisi yang mudah di baca ((2-1) dengan nilai *servqual* (gap) -0.607 alternatif solusinya adalah sebaiknya tanda peringatan diletakkan pada posisi yang strategis/tepat dan mudah di pahami oleh pengunjung wisata.

6.2 Saran

Saran ini diberikan untuk kesempurnaan penelitian serta dalam usaha perbaikan kualitas layanan berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

1. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan hendaknya pihak manajemen lebih memfokuskan perhatiannya pada atribut-atribut pelayanan yang mempunyai ranking prioritas perbaikan tinggi.
2. Pihak manajemen dapat melakukan usaha perbaikan pelayanan secepatnya sesuai dengan kemampuan perusahaan karena saat ini persaingan antar *competitor* dalam hal ini khususnya jasa pariwisata yang semakin ketat dan pengunjung sangat *sensitive* terhadap pelayanan yang diterima.
3. Perusahaan perlu melakukan *survey* terhadap kepuasan pengunjung secara berkala dan *Continue* untuk mengetahui dan melakukan perbaikan terhadap pelayanan yang perlu ditingkatkan, Karena untuk mendapatkan pelanggan sangat mahal harganya maka perusahaan hendaknya bisa mempertahankan pelanggan/pengunjung.
4. Pihak manajemen harus memberikan perhatian yang lebih besar pada dimensi keandalan (*reability*).