

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah dilakukan pengujian berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi terhadap kepuasan pengunjung di WISID Gresik, berdasarkan dari analisis regresi linier berganda dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Variabel Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada WISID di Gresik.
- 2) Variabel Harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada WISID di Gresik.
- 3) Variabel Fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada WISID di Gresik.
- 4) Variabel Lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung pada WISID di Gresik.
- 5) Variabel Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas dan Lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pengunjung pada WISID di Gresik.

#### **5.2 Rekomendasi**

Berdasarkan pada hasil penelitian dan hasil perhitungan yang diperoleh maka dapat disimpulkan rekomendasi sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan yang ada merupakan variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengunjung, Dari hasil pembahasan ditemukan bahwa karyawan yang sopan dan profesional merupakan faktor yang dominan terhadap kualitas pelayanan oleh karena itu pihak wisata harus meningkatkan kesopanan para karyawan dan harus meningkatkan profesionalismenya dalam bekerja, misalnya karyawan harus benar-benar menguasai pekerjaannya sesuai dengan bidangnya, dan dari pihak WISID perlu adanya pengembangan SDM untuk para karyawan, misalnya; diadakannya pelatihan-pelatihan bagi karyawan (Pelatihan kepribadian bagi karyawan, pelatihan program-program pariwisata terbaru).
2. Harga yang ada merupakan variabel yang tidak berpengaruh secara signifikan pada kepuasan pengunjung, Dari hasil pembahasan ditemukan bahwa tarif yang sesuai dengan manfaat yang diterima merupakan faktor yang dominan terhadap harga oleh karena itu pengelola wisata hendaknya melihat kembali apakah harga yang sudah ditentukan sudah sesuai dengan manfaatnya yang diterima oleh pengunjung dan hendaknya tidak memiliki harga yang jauh lebih tinggi dibanding harga-harga yang ditawarkan wisata lain supaya pengunjung juga lebih merasa puas dan tidak akan beralih ke wisata lain.
3. Fasilitas yang ada merupakan variabel yang paling besar pengaruhnya pada kepuasan pengunjung, Dari hasil pembahasan ditemukan bahwa fasilitas keluarga (tempat bersantai) yang nyaman merupakan faktor yang dominan terhadap fasilitas oleh karena itu hendaknya dipertahankan dan menambah

fasilitas yang baru dan lebih banyak lagi agar pengunjung tidak merasa bosan dan merasa lebih puas.

4. Lokasi yang ada merupakan variabel yang mempunyai pengaruh besar pada Kepuasan Pengunjung, Dari hasil pembahasan ditemukan bahwa kondisi lingkungan wisid yang nyaman dan bersih merupakan faktor yang dominan terhadap lokasi oleh karena itu pihak wisata harus menjaga kebersihan terutama dalam wisata agar pengunjung lebih merasa nyaman dan lebih bersantai dalam menikmati kunjungannya.

