

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Hasil penelitian tentang pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali melalui kepuasan pengunjung, studi kasus objek wisata Goa Kreo Kota Semarang, yang telah diuraikan pada bab sebelumnya menghasilkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan ada pengaruh signifikan antara fasilitas wisata dengan kepuasan pengunjung, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,293. Nilai koefisien positif berarti menunjukkan semakin baik tingkat fasilitas yang disediakan oleh objek wisata Goa Kreo, maka pengunjung yang datang akan merasa semakin puas.
2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung, dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,409. Nilai koefisien positif berarti menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola objek wisata Goa Kreo, maka pengunjung yang datang akan merasa semakin puas.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kepuasan pengunjung dengan niat berkunjung kembali, dengan koefisien jalur sebesar 0,240. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan kepuasan pengunjung terhadap niat berkunjung kembali berbanding lurus, artinya jika pengunjung merasa

semakin puas setelah mengunjungi objek wisata Goa Kreo, maka akan semakin mendorong niat pengunjung tersebut untuk berkunjung kembali.

4. Hasil pengujian hipotesis keempat menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara fasilitas wisata terhadap niat berkunjung kembali, dengan koefisien jalur sebesar 0,528. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan fasilitas wisata terhadap niat berkunjung kembali berbanding lurus, artinya jika semakin baik tingkat fasilitas yang disediakan oleh objek wisata Goa Kreo, maka akan semakin mendorong niat pengunjung tersebut untuk berkunjung kembali.
5. Hasil pengujian hipotesis kelima pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan dengan minat berkunjung kembali, dengan koefisien jalur sebesar 0,152. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali berbanding lurus, artinya jika semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola objek wisata Goa Kreo, maka akan semakin mendorong niat pengunjung tersebut untuk berkunjung kembali.
6. Hasil pengujian hipotesis keenam pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh tidak langsung yang signifikan fasilitas wisata terhadap niat berkunjung kembali, melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening dengan koefisien jalur sebesar 0,07. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan fasilitas wisata terhadap niat berkunjung kembali berbanding lurus melalui parameter kepuasan

pengunjung, artinya kepuasan pengunjung dapat memberikan pengaruh terhadap hubungan keduanya, sehingga apabila tingkat fasilitas yang disediakan oleh objek wisata Goa Kreo semakin baik, maka akan semakin mendorong niat pengunjung tersebut untuk berkunjung kembali.

7. Hasil pengujian hipotesis ketujuh pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh tidak langsung yang signifikan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali, melalui kepuasan pengunjung sebagai variabel intervening dengan nilai koefisien jalur sebesar 0,098. Nilai koefisien yang positif menunjukkan bahwa pengaruh yang diberikan kualitas pelayanan terhadap niat berkunjung kembali berbanding lurus melalui parameter kepuasan pengunjung, artinya kepuasan pengunjung dapat memberikan pengaruh terhadap hubungan keduanya, sehingga apabila kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola objek wisata Goa Kreo semakin baik, maka akan semakin mendorong niat pengunjung tersebut untuk berkunjung kembali.

4.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat beberapa saran yang dapat disampaikan peneliti, sebagai berikut:

1. Keterbatasan dalam penelitian ini menjadi salah satu hal tidak terpisahkan dari hasil sebuah riset. Oleh karena itu, peneliti berharap para pembaca dapat dengan barhati-hati dalam menginterpretasikan hasil penelitian ini, serta dapat melakukan pengembangan riset lebih lanjut, misal dengan

menambahkan variabel lain yang tidak digunakan peneliti atau juga dapat menambahkan rumusan hipotesis.

2. Harapannya hasil penelitian ini mampu dijadikan salah satu bentuk evaluasi sederhana untuk dapat meningkatkan aspek-aspek yang dinilai masih perlu dilakukan perbaikan oleh pihak pengelola objek wisata Goa Kreo, misal kondisi fasilitas wisata, kualitas pelayanan yang diberikan kepada wisatawan / pengunjung, maupun hal lain yang belum peneliti amati pada penelitian ini.
3. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai fasilitas wisata, pada indikator kebersihan toilet di Goa Kreo memiliki nilai rata-rata terendah. Hal-hal yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah pengelola Goa Kreo memberi pengharum ruangan khusus toilet, supaya ruangan dalam toilet harum sehingga membuat pengunjung lebih nyaman saat berkunjung dan teruntuk keramik toilet yang ada hitam-hitamnya bisa dibersihkan menggunakan pembersih keramik.
4. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai kualitas pelayanan pada indikator petugas menunjukkan perasaan kepeduliannya yang tinggi terhadap pengunjung Goa Kreo memiliki nilai rata-rata terendah. Peneliti dapat menyarankan kepada pihak pengelola Goa Kreo bahwa petugas Goa Kreo lebih menunjukkan kepeduliannya yang tinggi terhadap pengunjung, lebih merespon pengunjung dengan baik dengan cara petugas yang mendapat bagian mengusir monyet apabila mengganggu pengunjung, segera untuk mengusirnya, atau bahkan bisa menambah petugas bagian mengusir monyet supaya pengunjung merasa terlindungi.

5. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai kepuasan pengunjung pada indikator terpenuhinya harapan pengunjung setelah berkunjung ke Goa Kreo memiliki nilai rata-rata terendah. Peneliti menyarankan agar pihak pengelola Goa Kreo untuk lebih meningkatkan fasilitas wisata yang ada di Goa Kreo, seperti kebersihan toilet dan memperbaiki kualitas pelayanan petugas dalam menunjukkan kepeduliannya yang tinggi kepada pengunjung selama berkunjung.
6. Berdasarkan rekapitulasi responden mengenai niat berkunjung kembali, pada indikator muncul keinginan untuk mengunjungi kembali dikemudian hari memiliki nilai rata-rata terendah, sehingga pihak pengelola Goa Kreo untuk lebih sering mengadakan event yang menarik pengunjung terutama pada jam-jam sibuk seperti hiburan yang berkaitan dengan sejarah atau hiburan musik dan mendatangkan salah satu tokoh agar menarik pengunjung untuk datang kembali dan dapat bekerjasama dengan sekolah-sekolah untuk mengenalkan wisata yang memiliki sejarah yang khas dari wisata lainnya di Kota Semarang yaitu Goa Kreo.