

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi statistik yang komprehensif, dapat disimpulkan bahwa pengalaman liburan dan kesan wisatawan terhadap Sahabat Ratu *Tour* memiliki dampak yang positif dan signifikan. Hubungan antar variabel terbukti bersifat linier, model regresi telah memenuhi asumsi normalitas residual, dan model tersebut memiliki daya jelaskan yang tinggi, dengan nilai *R Square* mencapai 73,1%. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin positif pengalaman liburan yang diperoleh wisatawan baik dari aspek kenyamanan, keamanan, kesenangan, pengakuan, maupun hubungan sosial maka semakin tinggi pula persepsi mereka terhadap kualitas layanan tur. Oleh karena itu, bagi Sahabat Ratu *Tour*, penting untuk terus meningkatkan kualitas pengalaman pelanggan guna menciptakan persepsi yang baik, loyalitas pelanggan, serta peningkatan citra perusahaan di industri pariwisata.

B. Saran

Berdasarkan temuan penelitian, yang menunjukkan adanya hubungan yang baik dan signifikan antara pengalaman berlibur dan opini wisatawan dalam menggunakan jasa Sahabat Ratu *Tour*, para peneliti memberikan banyak rekomendasi yang dapat bermanfaat bagi semua pihak yang terlibat:

1. Perbaikan Kenyamanan Transportasi

Sebagian besar responden merasa kurang nyaman dengan transportasi yang digunakan selama tur. Hal ini bisa disebabkan oleh kondisi kendaraan, kapasitas, atau fasilitas yang tidak memadai. Untuk meningkatkan kenyamanan, Sahabat Ratu *Tour* sebaiknya mengevaluasi armada yang digunakan, memastikan kendaraan bersih, terawat, ber-AC, dan sesuai dengan jumlah peserta. Pemilihan sopir yang berpengalaman dan rute perjalanan yang efisien juga dapat berkontribusi pada kenyamanan selama perjalanan.

2. Peningkatan Rasa Aman Selama Kegiatan

Ketika sebagian peserta merasa tidak sepenuhnya aman dalam mengikuti aktivitas wisata, ini menjadi perhatian serius. Penyelenggara disarankan untuk memperketat standar keamanan, seperti memberikan pengarahan keselamatan sebelum kegiatan dimulai, menyediakan alat pelindung sesuai kebutuhan (misalnya jaket pelampung, helm, dll.), dan memiliki prosedur tanggap darurat yang jelas. Pemandu wisata juga perlu dilatih untuk bersikap sigap jika muncul situasi tak terduga.

3. Meningkatkan Keterlibatan dan Perhatian dari Pihak Penyelenggara

Ada keluhan mengenai kurangnya perhatian dari penyelenggara kepada peserta. Untuk menciptakan kesan positif, pemandu sebaiknya lebih aktif menjalin komunikasi secara personal, menyapa peserta dengan ramah, serta menunjukkan kepedulian terhadap kenyamanan dan kebutuhan setiap peserta.

Hal kecil seperti menyebut nama peserta atau menanyakan kenyamanan dapat memberikan rasa dihargai dan diperhatikan.

4. Mendorong Interaksi Sosial yang Lebih Bermakna

Kurangnya interaksi antar peserta menunjukkan perlunya sentuhan humanis dalam perjalanan. Sahabat Ratu *Tour* dapat menambahkan kegiatan yang bersifat interaktif seperti permainan ringan, diskusi kelompok, sesi perkenalan, atau foto bersama untuk menciptakan suasana akrab. Komunikasi yang hangat antara peserta dan pemandu juga dapat meningkatkan suasana kebersamaan.

5. Peningkatan Kejelasan dan Konsistensi Informasi

Beberapa responden menganggap informasi yang diberikan pemandu tidak lengkap dan cenderung membingungkan. Oleh karena itu, Sahabat Ratu *Tour* perlu menstandarkan informasi yang disampaikan oleh setiap pemandu, misalnya dalam bentuk *briefing*, *booklet*, atau *digital file* yang dikirim sebelum keberangkatan. Pelatihan komunikasi efektif juga penting agar pemandu dapat menjawab pertanyaan dengan tepat dan mudah dipahami.

6. Evaluasi Kesesuaian Harga dan Kualitas

Adanya persepsi bahwa harga tidak sesuai dengan layanan yang diterima menunjukkan perlunya transparansi. Pihak penyelenggara dapat menampilkan rincian fasilitas dan layanan yang didapat dari setiap paket, serta menambahkan nilai tambah seperti dokumentasi gratis, *merchandise* kecil, atau pelayanan

ekstra tanpa menaikkan harga secara signifikan. Hal ini akan membuat peserta merasa mendapatkan “lebih” dari yang dibayarkan.

7. Meningkatkan Reputasi untuk Mendorong Rekomendasi

Beberapa peserta belum yakin akan merekomendasikan Sahabat Ratu *Tour* kepada orang lain. Hal ini menandakan bahwa kualitas layanan masih belum sepenuhnya konsisten. Sahabat Ratu *Tour* dapat mendorong loyalitas peserta dengan memberikan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan secara konsisten. Setelah tur berakhir, mengajak peserta memberikan ulasan di media sosial atau *Google Review* bisa menjadi sarana untuk membangun kepercayaan publik.