

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yaitu, pada uji simultan (F) pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan pada uji parsial (T) yang dilakukan pada masing – masing dimensi pada variabel kualitas pelayanan (X) yaitu pada variabel *tangibles* tidak terdapat pengaruh secara signifikan, variabel *reliability* tidak terdapat pengaruh secara signifikan, variabel *responsiveness* berpengaruh secara signifikan namun belum memberikan pengaruh secara maksimal, variabel *assurance* tidak terdapat pengaruh signifikan, variabel *emphaty* terdapat pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y).

5.2 Saran

Pihak pengelola perlu melakukan evaluasi kualitas pelayanan secara berkala, baik melalui survei kepuasan maupun observasi lapangan, agar dapat memastikan layanan yang diberikan sesuai dengan harapan wisatawan, sekaligus melibatkan masyarakat sekitar dalam penyediaan layanan seperti kuliner, kerajinan, atau pertunjukan budaya yang tidak hanya meningkatkan keaslian pengalaman wisata, tetapi juga memperkuat nilai tambah pelayanan bagi wisatawan.

Peneliti selanjutnya dapat menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan wisatawan serta menggunakan metode *mixed-method* (kuantitatif dan kualitatif) agar hasil penelitian tidak hanya berupa angka statistik, tetapi juga

disertai penjelasan mendalam mengenai pengalaman wisatawan, dan bahkan berfokus pada latar belakang budaya serta negara yang berbeda, baik wisatawan lokal maupun mancanegara, untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan signifikan dalam persepsi terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan wisatawan.