

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan penelitian ini disusun dari hasil pengumpulan data dan pengujian pengaruh variabel citra destinasi, daya tarik wisata, fasilitas, kualitas pelayanan, serta promosi terhadap kepuasan pengunjung.

1. Citra destinasi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, yang berarti bahwa semakin baik pandangan atau persepsi pengunjung terhadap suatu tempat wisata, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan. Gambaran destinasi yang baik tercermin melalui daya tarik, keindahan, fasilitas, kenyamanan, serta pelayanan yang tersedia. Apabila pengalaman yang diperoleh pengunjung sesuai bahkan melampaui harapan mereka, maka citra destinasi tersebut mampu meningkatkan kepuasan, menumbuhkan keinginan untuk kembali, serta mendorong pengunjung merekomendasikannya kepada orang lain.
2. Daya tarik wisata berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, yang menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat ketertarikan suatu destinasi, maka semakin besar pula kepuasan yang dirasakan. Unsur daya tarik bisa berupa pesona alam, keunikan budaya, kelengkapan fasilitas, hingga pengalaman berkesan yang disuguhkan. Apabila pengunjung merasa tertarik dan memperoleh pengalaman yang sesuai bahkan melebihi ekspektasi, maka kepuasan mereka akan meningkat serta memunculkan

dorongan untuk kembali berkunjung maupun merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

3. Fasilitas tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, yang berarti keberadaan atau kualitas fasilitas di suatu destinasi wisata tidak menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan. Meskipun fasilitas tersedia, pengunjung mungkin lebih mengutamakan aspek lain seperti daya tarik wisata, keindahan alam, pelayanan, atau pengalaman yang dirasakan secara langsung. Dengan demikian, kepuasan pengunjung tidak semata-mata dipengaruhi oleh baik atau tidaknya fasilitas, melainkan lebih dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang dianggap lebih penting dalam memberikan pengalaman wisata yang menyenangkan.
4. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, artinya semakin optimal pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula rasa puas yang dialami wisatawan. Pelayanan yang profesional, ramah, responsif, serta sesuai dengan kebutuhan pengunjung mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan meningkatkan kenyamanan selama berada di destinasi wisata. Apabila pengunjung merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan yang baik, hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan, tetapi juga mendorong mereka untuk kembali berkunjung serta merekomendasikan tempat wisata tersebut kepada orang lain.
5. Promosi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung, artinya semakin baik strategi promosi yang dilakukan, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan wisatawan. Promosi yang informatif dan menarik membantu pengunjung mengetahui daya tarik, fasilitas, serta pengalaman

yang tersedia di destinasi wisata, sehingga mereka memiliki gambaran dan harapan sebelum berkunjung. Jika kenyataan yang diperoleh sesuai bahkan melampaui apa yang dipromosikan, maka pengunjung akan merasa puas serta terdorong untuk kembali berkunjung dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain.

B. Saran

Berlandaskan hasil penelitian yang telah diperoleh dan dijelaskan pada bentuk analisis mendalam, peneliti memberikan saran diantaranya:

1. Bagi pengelola wisata Telaga Kumpe

Merujuk dari hasil penelitian, disarankan kepada pengelola Wisata Telaga Kumpe untuk:

a) Variabel Citra Destinasi

Telaga Kumpe dapat meningkatkan citra destinasi dengan menekankan keunikan dan karakter khas yang dimilikinya melalui promosi menarik, baik lewat media sosial maupun media cetak. Keindahan alam, suasana yang tenang, serta aktivitas wisata yang ditawarkan perlu ditonjolkan agar meninggalkan kesan positif bagi pengunjung. Selain itu, upaya menjaga kebersihan, keamanan, dan memberikan pelayanan yang ramah akan semakin memperkuat pandangan positif wisatawan terhadap Telaga Kumpe. Dengan citra yang terbangun secara konsisten, destinasi ini tidak hanya mampu memberikan kepuasan, tetapi juga mendorong pengunjung untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

b) Variabel Daya Tarik Wisata

Pada variabel daya tarik wisata, Telaga Kumpe dapat memperkuat pesonanya dengan mengoptimalkan keindahan alam yang dimiliki, seperti pemandangan telaga yang menawan, suasana yang asri, serta udara segar yang menyegarkan. Pengelola juga dapat menambahkan variasi aktivitas, misalnya wahana air, spot foto estetik, maupun program edukasi lingkungan yang memberikan pengalaman berbeda bagi pengunjung. Selain itu, menghadirkan keunikan lokal melalui budaya atau kuliner khas daerah akan menambah nilai daya tarik tersendiri. Dengan kombinasi keindahan alam dan pengalaman yang berkesan, Telaga Kumpe berpotensi meningkatkan minat wisatawan untuk datang kembali dan merekomendasikannya.

c) Variabel Fasilitas

Telaga Kumpe sebaiknya menyediakan sarana yang lengkap dan nyaman bagi wisatawan, seperti area parkir yang memadai, toilet bersih, tempat duduk, gazebo, hingga tempat ibadah. Penambahan fasilitas lain seperti taman bermain anak, papan informasi yang jelas, serta ketersediaan tempat sampah juga akan meningkatkan kenyamanan pengunjung. Selain itu, keberadaan kantin atau warung makan yang menyajikan kuliner khas daerah dapat menjadi nilai tambah dalam pengalaman berwisata. Dengan fasilitas yang terawat dan sesuai kebutuhan, Telaga Kumpe mampu memberikan kenyamanan optimal serta mendorong kepuasan pengunjung selama menikmati destinasi tersebut.

d) Variabel Kualitas Pelayanan

telaga Kumpe sebaiknya meningkatkan keramahan serta profesionalitas petugas dalam memberikan layanan kepada wisatawan, baik dalam menyampaikan informasi, bersikap ramah, maupun membantu kebutuhan pengunjung dengan sigap. Pelayanan yang responsif, tepat, dan menyenangkan akan menciptakan pengalaman positif serta meningkatkan kenyamanan selama berwisata. Untuk menjaga konsistensi, pengelola juga dapat memberikan pelatihan kepada staf mengenai standar pelayanan yang baik. Dengan pelayanan yang berkualitas, Telaga Kumpe berpeluang menumbuhkan kepuasan pengunjung sekaligus membangun loyalitas agar mereka kembali berkunjung.

e) Variabel Promosi

Telaga Kumpe sebaiknya mengoptimalkan strategi pemasaran dengan memanfaatkan media sosial, situs web, dan berbagai platform digital untuk menarik lebih banyak pengunjung. Materi promosi bisa berupa foto, video, maupun testimoni yang menampilkan pesona alam, kelengkapan fasilitas, serta beragam aktivitas wisata yang ditawarkan. Kerja sama dengan influencer, komunitas lokal, maupun agen perjalanan juga dapat memperluas jangkauan promosi. Melalui promosi yang menarik, konsisten, dan informatif, Telaga Kumpe dapat memperkuat citra positif, menumbuhkan ketertarikan wisatawan baru, sekaligus mendorong wisatawan lama untuk kembali berkunjung.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Untuk peneliti selanjutnya, disarankan agar peneliti menambahkan variabel lain, seperti faktor harga, kemudahan akses, maupun pengalaman berwisata yang berpotensi memengaruhi kepuasan serta loyalitas pengunjung. Selain itu, penelitian dapat diperluas dengan jumlah sampel yang lebih besar serta cakupan lokasi yang lebih luas agar hasilnya lebih representatif dan dapat digeneralisasikan. Metode penelitian juga bisa diperkaya dengan pendekatan kualitatif atau mixed methods guna menggali lebih dalam persepsi dan pengalaman wisatawan. Dengan langkah tersebut, penelitian selanjutnya diharapkan mampu menghasilkan temuan yang lebih mendalam dan memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi pengembangan destinasi wisata.