

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan data yang dikumpulkan dan pengujian yang dilakukan terhadap pengaruh lokasi, kualitas pelayanan, *word of mouth*, harga tiket, dan daya tarik terhadap kepuasan pengunjung, maka dapat diambil kesimpulan yaitu sebagai berikut:

1. Lokasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa semakin strategis dan mudahnya suatu lokasi wisata diakses, maka tingkat kepuasan pengunjung cenderung meningkat. Aksesibilitas yang baik serta lingkungan sekitar yang mendukung memberikan pengalaman kunjungan yang lebih menyenangkan.
2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya, meskipun pelayanan yang diberikan cukup baik, namun aspek ini tidak menjadi faktor dominan dalam membentuk kepuasan pengunjung di Pemandian Air Panas Tirta Husada. Hal ini bisa disebabkan oleh ekspektasi pengunjung yang lebih terfokus pada aspek daya tarik dan fasilitas utama daripada pelayanan langsung.
3. *Word of mouth* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Informasi dari mulut ke mulut mungkin tetap berperan dalam keputusan awal untuk berkunjung, namun tidak cukup kuat untuk memengaruhi kepuasan akhir pengunjung setelah pengunjung merasakan langsung pengalaman di lokasi wisata,

4. Harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Tiket masuk yang dianggap wajar dan sepadan dengan manfaat serta fasilitas yang diperoleh memberikan kesan positif dan meningkatkan kepuasan pengunjung. Serta harga yang terjangkau menjadi salah satu daya tarik tersendiri bagi wisatawan.
5. Daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Keunikan pemandian air panas alami, fasilitas pendukung menjadi elemen utama yang memperkuat kepuasan pengunjung. Semakin menarik suatu destinasi, semakin besar pula kemungkinan wisatawan merasa puas dan ingin kembali.

Secara umum, dapat disimpulkan bahwa dari lima variabel independen yang diteliti, tiga di antaranya (lokasi, harga tiket, dan daya tarik) terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, sementara dua variabel lainnya (kualitas pelayanan dan *word of mouth*) tidak menunjukkan pengaruh signifikan. Temuan ini memberikan gambaran bahwa faktor utama yang mendorong kepuasan wisatawan di Pemandian Air Panas Tirta Husada terletak pada aspek fisik dan nilai manfaat langsung yang dirasakan oleh pengunjung.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan yang telah dipaparkan, peneliti memberikan beberapa saran bagi pengelola wisata Pemandian Air Panas Tirta Husada, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel lokasi berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.

Oleh karena itu, pengelola perlu terus menjaga aksesibilitas dan

kenyamanan rute menuju lokasi wisata. Penambahan petunjuk arah yang jelas, pemeliharaan jalan masuk menuju lokasi wisata dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung dalam menjangkau lokasi.

2. Kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, namun pelayanan tetap merupakan aspek penting dalam mempertahankan dan meningkatkan pengalaman pengunjung. Oleh karena itu, pengelola disarankan untuk melakukan pelatihan kepada staf agar lebih responsif, ramah, dan profesional dalam melayani pengunjung. Selain itu, perbaikan fasilitas pendukung seperti ruang bilas, tempat istirahat, dan kebersihan lingkungan juga perlu ditingkatkan secara berkala.
3. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *word of mouth* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal ini disebabkan oleh kurangnya aktivitas promosi yang melibatkan pengalaman pengunjung secara langsung. Pengelola dapat memanfaatkan media sosial dan testimoni pengunjung yang puas untuk meningkatkan persepsi positif. Program promosi seperti diskon untuk pengunjung yang membawa teman, atau lomba ulasan terbaik, juga dapat meningkatkan promosi dari mulut ke mulut secara organik.
4. Harga tiket berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Penyesuaian harga dengan mutu, meskipun harga tiket tergolong terjangkau, pengelola harus memastikan bahwa harga tersebut sepadan dengan mutu layanan dan fasilitas yang diberikan.

Penambahan layanan bisa menjadi nilai tambah tanpa harus menaikkan harga secara signifikan.

5. Daya tarik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Optimalisasi daya tarik wisata, daya tarik utama berupa air panas alami sebaiknya terus dijaga dan dikembangkan, misalnya dengan memperbaiki desain kolam atau penambahan fasilitas pendukung seperti taman atau wahana air ringan yang tetap bernuansa alam.