

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan kajian teoretik dan deskripsi hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab–bab sebelumnya, maka dapat disimpulkan bahwa

1. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pengunjung objek wisata Taman Impian Jaya Ancol pada mahasiswa di Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan yang dimiliki objek wisata Taman Impian Jaya Ancol pada mahasiswa di Jakarta maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung ditentukan oleh kualitas pelayanan sebesar 41,7% sedangkan 58,3% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara promosi dengan kepuasan pengunjung objek wisata Taman Impian Jaya Ancol pada mahasiswa di Jakarta. Hal tersebut menjelaskan bahwa semakin tinggi promosi yang dilakukan objek wisata Taman Impian Jaya Ancol pada mahasiswa di Jakarta maka semakin meningkat pula kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung ditentukan oleh promosi sebesar 45,6% sedangkan 54,4% sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti

B. IMPLIKASI

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan, hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan promosi adalah beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Kualitas pelayanan dan promosi berhubungan positif dan signifikan dengan kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini sesuai dengan hipotesis yang diajukan.

Berdasarkan hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel kualitas pelayanan terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator bukti fisik (*tangibles*) yaitu sebesar 21%, Sedangkan yang memiliki skor terendah adalah indikator kepedulian (*emphaty*) yaitu sebesar 19%. Implikasi dari penelitian ini adalah objek wisata Taman Impian Jaya Ancol perlu meningkatkan kualitas pelayanan dengan menaruh perhatian lebih kepada indikator yang terendah yaitu kepedulian (*emphaty*) dan melakukan perbaikan-perbaikan kedepannya.

Selanjutnya, hasil rata-rata hitung skor masing-masing indikator dari variabel promosi terlihat bahwa indikator yang memiliki skor tertinggi adalah indikator periklanan (*advertising*) yaitu sebesar 51%. Sedangkan yang memiliki skor terendah adalah indikator promosi penjualan (*sales promotion*) sebesar 49%. Implikasi dari penelitian ini adalah objek wisata Taman Impian Jaya Ancol perlu meningkatkan promosi dengan menaruh perhatian lebih kepada indikator yang terendah yaitu promosi penjualan (*sales promotion*) dan melakukan perbaikan-perbaikan kedepannya.

C. SARAN

Berdasarkan kesimpulan dan implikasi yang telah dikemukakan di atas, maka peneliti memiliki beberapa saran yang mungkin dapat bermanfaat dalam meningkatkan kepuasan pengunjung objek wisata Taman Impian Jaya Ancol pada mahasiswa di Jakarta, antara lain :

1. Diketahui indikator terendah pada variabel kepuasan pengunjung yaitu perbandingan situasi ideal (*comparison to ideal*) dengan persentase 30%. Hal ini menandakan bahwa objek wisata Taman Impian Jaya Ancol kurang dalam menanggapi situasi ideal yang diinginkan pengunjung. Peneliti menyarankan seharusnya objek wisata Taman Impian Jaya Ancol lebih meningkatkan pelayanan dan produknya lagi agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Diketahui indikator terendah pada variabel kualitas pelayanan yaitu kepedulian (*emphaty*) dengan persentase 19%. Hal ini menandakan kualitas pelayanan objek wisata Taman Impian Jaya Ancol mengenai kepedulian petugas dalam proses pelayanan perlu ditingkatkan lagi agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.
3. Diketahui indikator terendah pada variabel promosi yaitu promosi penjualan (*sales promotion*) dengan persentase 49%. Hal ini menandakan promosi yang dilakukan objek wisata Taman Impian Jaya Ancol mengenai insentif-insentif jangka pendek untuk mendorong niat berkunjung kurang tepat. Peneliti menyarankan agar objek wisata Taman Impian Jaya Ancol lebih meningkatkan promosi terutama

mengenai promosi penjualan agar dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.

4. Bagi para peneliti yang ingin meneliti mengenai kepuasan pengunjung objek wisata Taman Impian Jaya Ancol, diharapkan meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung objek wisata Taman Impian Jaya Ancol agar penelitian selanjutnya dapat lebih bermanfaat dan menambah pengetahuan mengenai kepuasan pengunjung objek wisata Taman Impian Jaya Ancol.