

## **BAB VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan maka diperoleh kesimpulan, yaitu karakteristik pengunjung di objek wisata alam Taman Wisata Genilangit diketahui bahwa pengunjung berasal dari berbagai kabupaten/kota di luar Kabupaten dengan motivasi berkunjung adalah untuk rekreasi atau bersenang-senang. Para pengunjung berasal dari semua kalangan usia dengan latar belakang pendidikan yang berbeda-beda. Kemudian, kepuasan pengunjung di objek wisata alam Taman Wisata Genilangit memiliki nilai *Customer Satisfaction Index* (CSI) sebesar 77,37% yang termasuk dalam kategori puas. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata pengunjung telah merasa puas atas produk dan pelayanan yang diberikan serta pengunjung juga telah merasa kebutuhan pengunjung dalam melakukan kunjungan wisata telah terpenuhi dengan baik oleh pengelola Taman Wisata Genilangit. Berdasarkan analisis menggunakan uji *Chi Square* yang dilakukan, diketahui bahwa dari enam karakteristik pengunjung yang diteliti, yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, asal daerah, motivasi berkunjung, dan frekuensi berkunjung, tidak ada karakteristik pengunjung yang memiliki hubungan signifikan dengan kepuasan pengunjung.

#### **6.2. Saran**

1. Saran yang dapat disampaikan kepada pengelola objek wisata alam Taman Wisata Genilangit adalah pengelola harus mempertahankan serta meningkatkan nilai produk serta kualitas pelayanan wisata untuk meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung, mengingat nilai rata-rata kepuasan secara menyeluruh masih dalam kategori puas. Sehingga masih banyak hal yang perlu untuk diperbaiki dan ditingkatkan sehingga nilai rata-rata kepuasan juga dapat meningkat. Langkah yang dapat diambil oleh pengelola adalah dengan melihat grafik kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) kemudian mulai melakukan perbaikan dan peningkatan

atribut-atribut yang termasuk dalam prioritas utama, seperti kelengkapan sarana dan prasarana yang memadai yang menurut penilaian pengunjung kinerja pada atribut tersebut masih kurang, sehingga kedepannya mampu memenuhi harapan serta dapat meningkatkan kepuasan pengunjung Taman Wisata Genilangit. Selain itu, juga dapat dilakukan penambahan papan informasi mengenai lokasi wisata yang dapat menambah pengetahuan pengunjung yang berwisata ke Taman wisata Genilangit, serta dapat dilakukan optimalisasi akses dalam objek wisata.

2. Bagi peneliti, penelitian yang dilakukan mengenai kepuasan pengunjung di Taman Wisata Genilangit tentu masih banyak kekurangan dan membutuhkan penyempurnaan, sehingga untuk peneliti pada masa mendatang disarankan untuk mengembangkan penelitian lebih dalam mengenai kinerja pengelola dalam menjaga kelestarian hutan yang menjadi produk utama yang ditawarkan.