

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil yang diperoleh dengan perhitungan menggunakan metode CSI (*customer satisfaction index*) mendapatkan hasil nilai sebesar 77.8%, Nilai tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang terdapat pada Wisata Kampung Nopia Banyumas berada pada kategori puas. Meskipun statistik menunjukkan bahwa pengunjung merasa puas, namun masih terdapat perbedaan (gap) antara kinerja dan harapan di setiap pernyataan.
2. Kepuasan pengunjung berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode IPA (*Importance Performance Analysis*), menunjukkan tingkat harapan sebesar 4.41, sedangkan tingkat kinerja dengan rata-rata 4.28. Tingkat harapan (kepentingan) masih tinggi sementara tingkat kinerja (kenyataan) masih rendah. Berdasarkan analisis kuadran, terdapat indikator pelayanan yang akan ditingkatkan dan dipertahankan yaitu atribut pada kuadran I “Prioritas Utama” dan III “Prioritas Rendah”.
3. Usulan perbaikan yang terdapat pada Kuadran I dalam Prioritas Utama dan Kuadran III Prioritas Rendah. Usulan perbaikan yang disarankan yaitu pergantian tata letak setiap bulannya agar tata letak tempat wisata bisa mengubah suasana di dalam ruangan yang tidak monoton. Menambahkan fasilitas di *gazebo* yang dapat meningkatkan kenyamanan pengunjung seperti menyediakan bantal atau alas duduk yang nyaman, meja kecil atau tempat untuk meletakkan minuman atau makanan ringan agar pengunjung merasa lebih nyaman dan menikmati waktu mereka di *gazebo*. Mempertimbangkan variasi kursi seperti kursi tunggu dengan sandaran, kursi berlengan serta kursi yang lebar untuk kenyamanan pengunjung yang lebih baik serta pada saat sedang

melakukan demo kunjungan agar pengunjung merasa nyaman berada di ruangan.

Bangun kolaborasi dengan komunitas lokal yang peduli terhadap pelestarian lingkungan seperti pengelolaan sampah atau pengembangan desa ramah lingkungan. Fasilitas hiburan untuk mengisi waktu di ruang tunggu seperti disediakan majalah, buku atau permainan kecil serta fasilitas Wi-Fi gratis di ruang tunggu. Menambahkan beberapa varian rasa Nopia-Mino, serta pada saat pengunjung mendapatkan *goodie bag*, pengunjung dipersilahkan untuk mengisi *goodie bag* secara langsung dari hasil pangangan nopia agar lebih berkesan, menambah desain pada *goodie bag* agar terlihat menarik.

5.2. SARAN

1. Wisata Kampung Nopia Banyumas diharapkan dapat melakukan perbaikan-perbaikan terhadap layanan yang kinerjanya masih dianggap kurang maksimal oleh para pengunjung yang bertujuan untuk mencapai kepuasan layanan yang lebih baik serta Wisata Kampung Nopia Banyumas diharapkan dapat menerapkan usulan perbaikan dari hasil peneliti.
2. Saran yang dapat diberikan untuk peneliti selanjutnya yaitu pada penyebaran kuesioner sebaiknya menambahkan saran perbaikan bagi pengunjung untuk mengisi kuesioner serta diharapkan pada saat pengolahan data dengan menambahkan karakteristik responden, mengganti metode yang digunakan dan menambahkan atribut-atribut baru dengan menambahkan 100 responden agar valid. Sementara untuk Kampung Nopia diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja Wisata terutama pada bagian fasilitas agar dapat memenuhi kepuasan pengunjung.