

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis dapat disimpulkan :

1. Seluruh pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo tidak dapat memuaskan wisatawan. Hal ini terlihat dari nilai MSS (*Measure of Service Superiority*) setiap pernyataan yang bernilai negatif. Tetapi nilai MSA (*Measure of Service Adequacy*) setiap pelayanan memiliki nilai positif, yang memberikan arti pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo masih di atas batas minimum yang ditetapkan oleh wisatawan.
  
2. Seluruh pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo berada dalam zona toleransi karena memiliki nilai MSS (*Measure of Service Superiority*) negatif dan nilai MSA (*Measure of Service Adequacy*) positif.
  
3. Berdasarkan analisis regresi berganda pelayanan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan secara keseluruhan antara lain:
  - ⇒ Pernyataan 6 : Ketersediaan toilet yang bersih, harum, nyaman dan dalam jumlah yang memadai
  - ⇒ Pernyataan 9 : Ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas/ruangan di Saung Angklung Udjo
  - ⇒ Pernyataan 17 : Ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo untuk menghampiri wisatawan yang sedang memerlukan bantuan
  - ⇒ Pernyataan 18 : Kecepatan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan
  - ⇒ Pernyataan 20 : Keamanan area parkir

- ⇒ Pernyataan 22 : Kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan
- ⇒ Pernyataan 26 : Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pertunjukan yang konsisten dari awal pertunjukan sampai akhir pertunjukan
- ⇒ Pernyataan 30 : Kemudahan memperoleh informasi mengenai Saung Angklung Udjo

Sedangkan pelayanan yang tidak mempengaruhi kepuasan wisatawan secara keseluruhan antara lain:

- ⇒ Pernyataan 1 : Eksterior Saung Angklung Ujo
- ⇒ Pernyataan 2 : Interior Saung Angklung Udjo
- ⇒ Pernyataan 3 : Kebersihan Saung Angklung Udjo
- ⇒ Pernyataan 4 : Keluasan area parkir
- ⇒ Pernyataan 5 : Keteraturan area parkir
- ⇒ Pernyataan 7 : Persediaan air bersih, sabun cuci tangan dan tisu yang mencukupi di toilet
- ⇒ Pernyataan 8 : Kerapihan penampilan pegawai Saung Angklung Udjo
- ⇒ Pernyataan 10 : Ketersediaan fasilitas penjualan makanan dan minuman
- ⇒ Pernyataan 11 : Ketersediaan fasilitas peribadatan bagi pemeluk agama Islam (musholla)
- ⇒ Pernyataan 12 : Kesesuaian antara harga tiket yang dibayar dengan pertunjukkan yang ditampilkan
- ⇒ Pernyataan 13 : Kesesuaian antara pertunjukkan yang diselenggarakan dengan yang diiklankan
- ⇒ Pernyataan 14 : Ketepatan dalam menyelenggarakan pertunjukan, pertunjukan yang merupakan kesenian asli daerah Jawa Barat
- ⇒ Pernyataan 15 : Kemampuan Saung Angklung Udjo dalam menyelenggarakan pertunjukan yang bervariasi
- ⇒ Pernyataan 16 : Ketepatan waktu mulai dan selesai pertunjukan

- ⇒ Pernyataan 19 : Ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo dalam menghadapi keluhan wisatawan
- ⇒ Pernyataan 21 : Keamanan lingkungan Saung Angklung Udjo bagi barang-barang yang dibawa oleh wisatawan
- ⇒ Pernyataan 23 : Kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam menyambut wisatawan saat memasuki dan keluar area pertunjukan
- ⇒ Pernyataan 24 : Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan
- ⇒ Pernyataan 25 : Kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan informasi mengenai pertunjukan yang diselenggarakan
- ⇒ Pernyataan 27 : Kemudahan untuk pembelian tiket
- ⇒ Pernyataan 28 : Kemudahan dalam pembayaran tiket, tiket dapat dibayar dengan uang tunai maupun dengan kartu kredit
- ⇒ Pernyataan 29 : Kemudahan untuk meminta bantuan pada pegawai Saung Angklung Udjo
- ⇒ Pernyataan 31 : Kemudahan dalam melakukan komunikasi dengan Saung Angklung Udjo

Model regresi yang diperoleh adalah:

$$Y = -0,952 + 0,193 X_6 + 0,169 X_9 + 0,205 X_{17} + 0,167 X_{18} + 0,156 X_{20} \\ + 0,183 X_{22} + 0,206 X_{26} + 0,276 X_{30}$$

Keterangan :

Y = kepuasan wisatawan secara keseluruhan

$X_6$  = ketersediaan toilet yang bersih, harum, nyaman dan dalam jumlah yang memadai

$X_9$  = ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas/ruangan di Saung Angklung Udjo

$X_{17}$  = ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo untuk menghampiri wisatawan yang sedang memerlukan bantuan

$X_{18}$  = kecepatan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan

$X_{20}$  = keamanan area parkir

$X_{22}$  = kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan

$X_{26}$  =kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pertunjukan yang konsisten dari awal pertunjukan sampai akhir pertunjukan

$X_{30}$  = kemudahan memperoleh informasi mengenai Saung Angklung Udjo

Tingkat pengaruh setiap variable independen ditentukan berdasarkan besarnya koefisien regresi pelayanan tersebut dalam model persamaan regresi. Berdasarkan hal tersebut maka jenis pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan secara berturut-turut adalah sebagai berikut :

- ⇒ Pernyataan 30 : kemudahan memperoleh informasi mengenai Saung Angklung Udjo.
- ⇒ Pernyataan 26 : kemampuan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pertunjukan yang konsisten dari awal pertunjukan sampai akhir pertunjukan.
- ⇒ Pernyataan 17 : ketanggapan pegawai Saung Angklung Udjo untuk menghampiri wisatawan yang sedang memerlukan bantuan.
- ⇒ Pernyataan 6 : ketersediaan toilet yang bersih, harum, nyaman dan dalam jumlah yang memadai.
- ⇒ Pernyataan 22 : kesopanan pegawai Saung Angklung Udjo dalam melayani wisatawan.
- ⇒ Pernyataan 9 : ketersediaan papan petunjuk informasi tentang arah dan lokasi fasilitas/ruangan di Saung Angklung Udjo.
- ⇒ Pernyataan 18 : kecepatan pegawai Saung Angklung Udjo dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan.
- ⇒ Pernyataan 20 : keamanan area parkir

4. Upaya – upaya yang dapat dilakukan antara lain :

- Menugaskan seorang pegawai kebersihan pada setiap toilet yang ada, dimana pegawai kebersihan itu bertanggung jawab atas kebersihan di toilet.
- Memindahkan tempat papan petunjuk ke lokasi yang mudah terlihat oleh wisatawan.
- Melarang pegawai yang sedang bekerja untuk berbincang-bincang dengan pegawai lain dan dilarang membawa *handphone* apabila sedang bekerja sehingga pegawai dapat lebih fokus memperhatikan wisatawan yang datang.
- Memberikan pelatihan kepada pegawai bagaimana cara untuk memberikan pelayanan dengan cepat namun dengan hasil yang baik.
- Memasang papan pengumuman yang berisi untuk selalu menggunakan pengaman tambahan pada kendaraannya.
- Menempatkan pegawai keamanan pada area parkir.
- Menyediakan tempat duduk bagi pegawai parkir dan pegawai keamanan di area parkir agar mereka dapat mengawasi area parkir dengan lebih baik.
- Menanamkan pada diri setiap pegawai untuk selalu bersikap sopan dalam melayani wisatawan tanpa membedakan.
- Menciptakan *mood* yang baik bagi semua pelaku seni, karena kebanyakan dari pelaku seni di Saung Angklung Udjo adalah anak-anak dengan usia di bawah 12 tahun, dimana mereka bekerja sesuai dengan *mood* yang mereka rasakan. Apabila *mood* mereka sedang baik maka mereka akan memberikan pertunjukan yang baik dan konsisten, sedangkan apabila *mood* mereka sedang tidak baik maka mereka akan memberikan pertunjukan yang tidak baik dan tidak konsisten.
- Membuat brosur dan menitipkannya pada perusahaan travel, daerah – daerah wisata alam serta wisata belanja yang ada di Bandung maupun luar Bandung.

- Membuat webside dengan menggunakan Bahasa Indonesia sehingga wisatawan dalam negeri dapat dengan mudah memperoleh informasi.

## **6.2 Saran**

Saran ini diberikan untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Saung Angklung Udjo kepada wisatawan serta saran untuk penelitian selanjutnya.

### **6.2.1 Saran untuk Saung Angklung Udjo**

Saran yang diberikan kepada Saung Angklung Udjo antara lain :

1. Menjaga ciri khas yang dimiliki Saung Angklung Udjo yaitu nuansa Sunda yang kental sehingga wisatawan yang datang merasakan nuansa yang berbeda.
2. Dilakukan pelatihan – pelatihan yang berkaitan dengan pekerjaan – pekerjaan yang ada di Saung Angklung Udjo

### **6.2.2 Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Saran yang diberikan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya adalah: Melakukan penelitian terhadap kepuasan karyawan dalam bekerja.

1. Melakukan perbandingan antara Saung Angklung Udjo dengan tempat pariwisata sejenis di Bandung maupun luar Bandung.