

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan data dan analisis yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* dapat dibuat strategi untuk mengembangkan kualitas pelayanan pada objek wisata Pantai Takisung:

1. Kuadran A, memiliki *performance* rendah namun *importance* tinggi, atribut yang berada pada kuadran ini 1.3 kebersihan dalam lingkungan objek wisata, 2.4 ketersediaan tempat berteduh yang memadai, 2.6 ketersediaan panggung yang memadai, 2.9 adanya tempat sampah, 3.1 adanya penjaga/petugas pantai khusus yang disediakan oleh pengelola 3.2 adanya papan pengumuman peraturan selama berada di objek wisata, 3.3 kemudahan menghubungi petugas objek wisata. Strategi yang dapat dikembangkan pada kuadran ini dengan memprioritaskan atribut-atribut tersebut untuk diperbaiki. Seperti membuat jadwal kebersihan secara rutin, membuat tempat berteduh, menyediakan panggung yang layak, menambah tempat sampah, menambah petugas untuk berjaga di Pantai, membuat papan pengumuman dan memberikan kemudahan kepada pengunjung untuk menghubungi petugas.
2. Kuadran B, memiliki *performance* tinggi dengan *importance* yang tinggi pula, atribut yang berada pada kuadran ini 1.4 akses menuju objek wisata

mudah dan nyaman, 2.2 ketersediaan tempat parkir yang memadai, 2.3 ketersediaan tempat ibadah dan perlengkapan ibadah (mukena, sajadah, air wudhu) yang memadai, 4.1 jaminan keamanan dan ketenangan selama dalam objek wisata (baik aman untuk parkir motor/mobil, barang-barang bawaan maupun diri pengunjung sendiri), 4.2 sikap yang dimiliki petugas (ramah, sopan dan murah senyum), 4.3 ketersediaan fasilitas kesehatan, 5.4 penanganan terhadap pengunjung yang mendapatkan musibah (tenggelam/kecelakaan di area pantai), 5.5 penanganan terhadap fasilitas yang bermasalah (jika terjadi masalah/kerusakan ketika pengunjung menggunakan fasilitas tersebut yang bukan karena kesalahan pengunjung). Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah atribut-atribut yang telah baik dalam pelayanannya, untuk pengembangannya maka pihak objek wisata harus mempertahankan kualitas pelayanan pada kuadran ini.

3. Kuadran C, memiliki *performance* rendah dengan *importance* yang rendah pula, atribut yang berada pada kuadran ini 2.1 ketersediaan tempat penginapan yang memadai, 2.8 adanya spot foto (tempat untuk berfoto-foto), 4.4 adanya tempat penitipan barang di pantai takisung, 5.1 penanganan keluhan pengunjung cepat dan tepat, 5.2 pemberian penjelasan mengenai segala informasi yang dibutuhkan pengunjung. Atribut-atribut yang termasuk ke dalam kuadran ini adalah atribut-atribut yang tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung, namun kualitas pelayanan pada kuadran ini bisa diperbaiki demi mencapai kepuasan pengunjung tersebut.

4. Kuadran D, memiliki *performance* tinggi namun *importance* rendah, atribut yang berada pada kuadran ini 1.1 biaya masuk terjangkau, 1.2 biaya untuk fasilitas yang tersedia di kawasan wisata terjangkau, 2.5 ketersediaan toilet dan kamar mandi yang memadai, 2.7 ketersediaan wahana air dan fasilitas permainan (*banana boat*, ATV, pelampung), 3.4 kemudahan dalam mendapatkan suvenir, 3.5 ketersediaan tempat berbelanja yang nyaman dan rapi, 3.6 ketersediaan tempat kuliner (restoran, warung makan atau tempat makan lainnya), dan 5.3 penanganan terhadap area parkir (parkir mobil dan motor memiliki tempat masing-masing/terpisah). Dalam mengembangkan atribut pada kuadran ini, dengan mempertahankan tingkat kepuasan pengunjung namun tidak perlu memprioritaskannya karena sudah baik dalam pelayanannya, bisa saja dikurangi pelaksanaannya untuk dialokasikan kepada atribut yang perlu perbaikan.

## **B. Saran-saran**

Berdasarkan kesimpulan yang ditarik dari hasil analisis data, maka penulis mencoba memberikan rekomendasi atau saran agar terciptanya objek wisata Pantai Takisung yang lebih baik dan lebih diminati oleh wisatawan. Adapun saran yang peneliti ajukan adalah sebagai berikut:

1. Hendaknya pengelola Pantai Takisung lebih memperhatikan keinginan dan keperluan pengunjung, hal ini dapat membuat pengunjung tidak jera untuk berkunjung ke Pantai Takisung.

2. Hendaknya pengelola melakukan perbaikan dan evaluasi kerja agar objek wisata Pantai Takisung menjadi lebih berkembang.
3. Hendaknya pengunjung pun dapat ikut serta dalam menjaga kelestarian alam Pantai Takisung, dengan tidak membuang sampah sembarangan.
4. Hendaknya pengelola objek wisata Pantai Takisung bisa mempertahankan prestasi kerjanya yang dianggap sudah memuaskan oleh pengunjung.
5. Hendaknya pengelola objek wisata Pantai Takisung bisa memprioritaskan mana yang perlu diperbaiki dan mana yang perlu dikurangi dalam pelayanannya.