

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Sebagai kesimpulan dan saran atas analisis data yang telah dilakukan peneliti adalah:

5.1. Kesimpulan

1. Pengaruh **keandalan (reliability)** secara parsial terhadap loyalitas pengunjung pada daya Tarik wisata bahari di Kab Polewali Mandar . Sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa masih ada kesenjangan antara harapan dan kualitas pelayanan yang diterima, namun pengunjung masih ingin mengunjungi daya tarik wisata bahari tersebut karena lokasi memiliki potensi dan pemandangan yang sangat bagus.
2. pengaruh **Jaminan (assurance)** secara parsial terhadap loyalitas pengunjung pada daya Tarik wisata bahari di Kab. Polewali Mandar . Sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa **variabel jaminan (assurance)** masih berada pada tingkat kepuasan pengunjung sedang, karena pada umumnya pengunjung menjawab kurang setuju dan ragu-ragu tentang aspek jaminan.
3. Pengaruh **bukti fisik (tangible)** secara parsial terhadap loyalitas pengunjung pada daya Tarik wisata bahari di Kab. Polewali Mandar sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa variabel **bukti fisik (tangible)** masih berada pada tingkat kepuasan pengunjung sedang juga, karena pada umumnya pengunjung menjawab kurang setuju karena perlengkapan dan sarana yang tersedia untuk pengunjung

dinilai masih jauh dari harapan untuk dapat memuaskan para pengunjung, terutama tempat parkir, kamar mandi, dan tempat sampah yang sesuai dengan standar.

4..Pengaruh empati (emphaty) secara parsial terhadap loyalitas pengunjung dan pengguna pada daya Tarik wisata bahari sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa variabel empati (Emphaty) masih berada pada tingkat kepuasan pengunjung sedang juga, karena pada umumnya pengunjung menjawab kurang setuju karena pengunjung menilai bahwa usaha pariwisata terutama pada obyek wisata belum mampu memberikan pelayanan dalam menjalkin relasi komunikasi dengan baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan individual pengunjung, yang berarti bahwa aspek ini menekankan pelayan dalam menjalin hubungan dengan penbgunjung atau pelanggan selama mereka berada pada daya Tarik wisata bahari

5.. Pengaruh daya tanggap (Responsiveness) secara parsial terhadap loyalitas pengunjung pada daya Tarik wisata bahari sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa variabel daya tanggap (responsiveness). Keinginan pelayanpada daya tarik wisata bahari untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan dengan tanggap ternyata belum bisa memuaskan para pengunjung, terutama pada saat pengunjung mengeluh, mengetahui apa keinginan tamu pada saat berkunuung, karena pengunjung memiliki sikap dan karakter yang berbeda-beda, dengan kata lain bahwa pelayan masih belum mengetahui bagaimana menghadapi pengunjung

yang mengeluh, sehingga pengunjung dapat mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

6 Pengaruh reliabilitas, jaminan, bukti fisik, empati, daya tanggap secara bersama-sama (simultan terhadap loyalitas dan pengguna pada daya tarik wisata bahari di Kab. Polewali Mandar sesuai dengan hasil penelitian ini bahwa variabel daya tanggap (responsiveness). Keinginan pelayanan daya tarik wisata di Kab. Polewali Mandar untuk membantu pengunjung dan memberikan pelayanan dengan tanggap ternyata belum bisa memuaskan para pengunjung, terutama pada saat pengunjung mengeluh, mengetahui apa keinginan tamu pada saat berkunjung, karena pengunjung memiliki sikap dan karakter yang berbeda-beda, dengan kata lain bahwa pelayan masih belum mengetahui bagaimana menghadapi pengunjung yang mengeluh, sehingga pengunjung dapat mendapatkan pelayanan yang diharapkan.

5.2. Saran

1., Daya tarik wisata bahari di Kab. Polewali Mandar dalam memberikan pelayanan yang bersifat fisik kepada wisatawan agar supaya selalu mengecek semua fasilitas dan memperbaharui dan meningkatkan fasilitas yang telah disediakan untuk wisatawan, agar pengunjung atau pelanggannya dapat memperoleh pelayanan yang sesuai dengan perkembangan jaman

2. Daya tarik wisata bahari di Kab. Polewali Mandar agar senantiasa menjaga kualitas pelayanan secara profesional sesuai prosedur pelayanan di bidang pariwisata, diharapkan menggunakan sumber daya manusia yang memiliki

pengetahuan, dan keahlian di bidang pariwisata. Serta masih tetap menerapkan CHSE (Clean, Health, Safety Environmental Sustainability).

3. Daya tarik wisata bahari di Kab. Polewali Mandar dalam memberikan pelayanan yang aman, diharapkan memperhatikan unsur keamanan ketika pengunjung berada pada daya tarik wisata bahari di Kab, Polewali Mandar. dan seharusnya gambar promosi yang ditampilkan pada media promosi sesuai dengan kondisi aktual dilokasi, jangan bagus digambar namun kenyataan dilokasi tidak sesuai kenyataan.

4. Daya tarik wisata bahari di Kab. Polewali Mandar sebaiknya melaksanakan pelatihan secara berkelanjutan kepada seluruh sumber daya manusia yang bekerja pada daya tarik wisata bahari agar supaya dalam memberikan pelayanan kepada wisatawan, dapat memberikan kepuasan yang maksimal.

5. Daya Tarik Wisata Bahari sebaiknya menggunakan tenaga kerja yang memenuhi kualifikasi pendidikan yang sesuai dengan bidang pariwisata, agar dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diharapkan.

6 Untuk meningkatkan loyalitas pengunjung sebaiknya diperhatikan kelima unsur tersebut diatas, karena unsur tersebut di atas sangat berpengaruh dalam meningkatkan jumlah kunjungan, walaupun gencarnya promosi yang dilakukan, para pengunjung tidak akan kembali bila tidak lengkap, baik yang bersifat fisik (tangible) maupun yang non fisik (intangible)..