

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari hasil penelitian, peneliti dapat menarik beberapa kesimpulan terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Air Panas Kepulungan, antara lain sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pemandian Air Panas Kepulungan. Hal ini ditunjukkan oleh hasil penelitian yang memperoleh nilai signifikansi sebesar 0,045 yang berada di bawah 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengunjung dapat diterima. Kualitas pelayanan di Pemandian Air Panas Kepulungan dinilai cukup baik, terutama dalam hal keandalan dan keramahan petugas. Namun demikian, aspek daya tanggap masih perlu ditingkatkan, misalnya dalam hal kecepatan menanggapi kebutuhan atau keluhan pengunjung. Mayoritas pengunjung menyatakan puas dengan layanan yang diberikan, karena sesuai dengan harapan awal mereka dan memberikan pengalaman yang menyenangkan. Banyak dari mereka menyatakan ingin berkunjung kembali dan bersedia merekomendasikan kepada orang lain.
2. Berdasarkan hasil uji Koefisien Determinasi, pengaruh variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung Pemandian Air Panas

Kepulungan dapat diketahui melalui nilai Koefisien Korelasi (R) sebesar 0,108. Nilai ini menunjukkan adanya hubungan antara variabel independen dan dependen, meskipun hubungan tersebut tergolong lemah. Adapun nilai R^2 sebesar 0,012 mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan hanya mampu menjelaskan 1,2% variasi dari kepuasan pengunjung. dengan demikian, sebesar 98,8% variasi kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Kualitas pelayanan terbukti mempengaruhi kepuasan pengunjung, namun pengaruhnya tidak terlalu besar. Artinya, upaya peningkatan kualitas layanan seperti menambah jumlah petugas, memperbaiki fasilitas, dan memberi pelatihan layanan prima tetap penting dilakukan karena berdampak positif. Namun, pengelola juga harus memperhatikan aspek lain yang memengaruhi kepuasan, seperti kebersihan tempat, kenyamanan suasana, dan harga yang terjangkau.

B. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Pemandian Air Panas Kepulungan

Hasil penelitian diharapkan memberikan kontribusi pada Wisata Pemandian Air Panas Desa Kepulungan, Kecamatan Gempol Kabupaten Pasuruan yang mana kualitas pelayanan sudah cukup baik, peningkatan terhadap daya tanggap seperti petugas pemandian harus mampu memberikan responsivitas pelayanan kepada pengunjung yang mana merupakan celah atau ruang yang dapat diperbaiki agar kualitas

pelayanan menjadi lebih baik dan memiliki pengaruh positif terhadap pengunjung.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian dalam bidang ini bisa menjadi acuan dan dapat dikembangkan lagi oleh peneliti dengan variabel-variabel lain dan dapat menggunakan model pendekatan lain sehingga lebih bervariasi dalam penelitian serta mampu menjadi rujukan penelitian selanjutnya yang lebih komprehensif.