

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis yang telah diuraikan, selanjutnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara simultan (bersama-sama), variabel *responsiveness* (ketanggapan), *reliability* (kehandalan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti langsung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam.
2. Secara individu atau parsial, kualitas layanan yang terdiri dari variabel *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan) dan *tangibles* (bukti langsung) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sedangkan variabel *empathy* (empati) secara individu atau parsial tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam.
3. Berdasarkan nilai hasil uji koefisien determinasi, 61,2% variabel kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel. Sedangkan 38,8% sisanya dijelaskan oleh sebab-sebab lain di luar variabel penelitian.
4. Variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan wisatawan yang berkunjung ke kota Pagar Alam adalah *assurance* (jaminan), yang berarti bahwa variabel *assurance* (jaminan) memiliki pengaruh yang paling dominan terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kota Pagar Alam.

#### **5.2 Saran**

1. Pemerintah kota Pagar Alam, khususnya Dinas Pariwisata dan Seni Budaya Kota Pagar Alam disarankan untuk makin meningkatkan kualitas layanan agar kepuasan wisatawan juga makin meningkat.
2. Disarankan agar Pemerintah kota Pagar Alam, khususnya Dinas Pariwisata dan Seni Budaya Kota Pagar Alam dapat mempertahankan dan meningkatkan

kualitas layanan khususnya variabel *assurance* (jaminan) yang diberikan kepada wisatawan sehingga wisatawan akan selalu merasa puas.

### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Berdasarkan penelitian ini diperoleh hasil bahwa 61,2% dari variabel kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas layanan dan 38,8% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Oleh sebab itu bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang tidak dianalisis pada penelitian ini.