

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Objek wisata *Rest Area* Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah Kota Payakumbuh merupakan kawasan terpadu didalamnya terdapat berbagai fasilitas penunjang pariwisata. Upaya yang dilakukan dan digunakan Pemerintah Daerah Kota Payakumbuh dalam meningkatkan pembangunan dibidang pariwisata merupakan salah satu langkah pembaharuan yang dilakukan pemerintah daerah dan dengan upaya ini Kota Payakumbuh dapat meningkatkan dan mengembangkan pariwisata daerahnya sehingga roda pemerintahan dapat berjalan dengan lancar dan pemerintah daerah dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat dan wisatawan sehingga nantinya akan tercipta suatu kondisi masyarakat yang tertib, aman, dan sejahtera serta bertambahnya kunjungan wisata ke Kota Payakumbuh. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

- 1) Indeks Kepuasan Pengunjung (IKP) di objek wisata *Rest Area* Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah berdasarkan kualitas pelayanan berada pada kriteria puas.
- 2) Dari dua puluh variabel yang diteliti, lima variabel berada pada tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja yang juga tinggi sehingga patut untuk diperhatikan, yaitu: kantin yang memadai; ketersediaan bangku taman; bahasa yang digunakan mudah dan jelas; petugas sopan dalam berbicara; perhatian pada permintaan wisatawan.
- 3) Kualitas pelayanan yang dianggap sangat penting, namun pengelola melaksanakannya dengan kurang memuaskan dan harus menjadi prioritas utama untuk ditingkatkan yaitu: tampilan petugas yang rapi; WC dan toilet umum; pelayanan yang cepat; jujur dan bersih.
- 4) Sedangkan kualitas pelayanan yang telah dijalankan dengan sangat memuaskan, namun dianggap kurang sesuai dengan tingkat kepentingan yang diharapkan oleh wisatawan, sehingga terkesan berlebihan, yaitu : memberikan informasi yang tepat; menghindari kesalahan; pelayanan yang efisien; jaringan *wifi*; professional; menggunakan bahasa tubuh yang mudah dimengerti; pengetahuan petugas luas; keamanan saat dilayani.

- 5) Kualitas layanan yang memang dianggap kurang penting oleh wisatawan di mana pihak pengelola menjalankannya secara kurang memuaskan, yaitu: *brosur*; menghargai wisatawan; tersenyum saat melayani.

B. Saran

Berdasarkan simpulan tersebut, maka dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wisatawan objek wisata *Rest Area* Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah dapat dikemukakan saran sebagai berikut:

- 1) Pihak pengelola objek wisata *Rest Area* Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah hendaknya melakukan perbaikan kinerja terhadap indikator yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan kinerja yang rendah untuk meningkatkan jumlah pengunjung yang datang, indikator tersebut yaitu tampilan petugas yang rapi, WC dan toilet umum, pelayanan yang cepat, jujur dan bersih.
- 2) Pihak pengelola objek wisata *Rest Area* Medan Nan Bapaneh Ngalau Indah dalam hal ini Dinas Pariwisata Pemuda dan Olahraga Kota Payakumbuh hendaknya dapat melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Pengunjung terhadap kinerja secara periodik untuk mengetahui apakah Indeks Kepuasan naik atau turun. Apabila indeks meningkat berarti program peningkatan kepuasan pengunjung sudah baik. Terkait dengan itu pihak pengelola hendaknya konsisten terhadap Rencana Strategi Satuan Kerja Perangkat Daerah dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran pembangunan kepariwisataan Kota Payakumbuh.

