

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan data yang terkumpul dari kuesioner mengenai Nilai Pelanggan (X1), Citra Destinasi (X2) dan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) pada pengunjung Objek Wisata Pantai Mliwis di Kabupaten Kebumen, maka penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Variabel nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Pantai Mliwis di Kabupaten Kebumen, artinya bahwa ketika pengunjung Pantai Mliwis merasakan nilai yang dirasakan setelah berkunjung ke objek wisata tersebut maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung tersebut akan objek wisata ini.
2. Variabel citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Pantai Mliwis di Kabupaten Kebumen, artinya bahwa ketika citra destinasi akan objek wisata Pantai Mliwis ini yang tinggi maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan wisatawan tersebut akan objek wisata ini.
3. Variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada Pantai Mliwis di Kabupaten Kebumen, artinya bahwa ketika kualitas pelayanan akan objek wisata Pantai Mliwis ini yang tinggi maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan wisatawan tersebut akan objek wisata ini.

4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel nilai pelanggan, citra destinasi, dan kualitas pelayanan, secara bersama – sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Pantai Mliwis di Kabupaten Kebumen. Terbukti kebenarannya secara simultan dan hipotesis diterima.

## **5.2 Keterbatasan**

Penelitian ini dilakukan tidak lepas dari keterbatasan, penulis mengharapkan dapat disempurnakan oleh peneliti selanjutnya. Semoga keterbatasan yang disampaikan penulis dapat bermanfaat untuk peneliti selanjutnya, adapun keterbatasan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Penelitian ini dilakukan pada pengunjung Pantai Mliwis di Kabupaten Kebumen, apabila dilakukan pada objek yang berbeda kemungkinan hasil dalam penelitian ini berbeda.
2. Penelitian ini dilakukan pada variabel nilai pelanggan, citra destinasi, kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang mempengaruhi keputusan pengunjung Pantai Mliwis.

## **5.3 Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut dapat dikemukakan implikasi secara praktis dan teoritis sebagai berikut:

### **5.3.1 Implikasi Praktis**

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan diatas, maka penulis memberikan saran dan harapan bagi pihak pengembang dari setiap Pantai Mliwis, yaitu:

1. Nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, maka diharapkan pengelola lebih memperhatikan kenyamanan dan kepuasan pengunjung dengan menawarkan nilai tambah dan kualitas jasa agar pengunjung lebih merasakan manfaat akan wisata tersebut. Para pengunjung akan memberikan penilaian terhadap kualitas barang dan jasa secara keseluruhan atas keunggulan suatu jasa atau produk yang seringkali tidak konsisten.
2. Citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, oleh karena itu diharapkan pengelola bisa menjaga kualitas dari destinasi yang tersedia, seperti gazebo, permainan, tempat kulineran dan hiburan dengan menjaga kebersihan agar dapat menunjang kenyamanan dan keamanan para pengunjung. Hal ini citra destinasi bisa memberikan kepuasan bagi pengunjung yang mengunjungi objek wisata Pantai Mliwis
3. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan, maka diharapkan pengelola tetap mempertahankan kepuasan pengunjungnya, seperti pengelola dan pedagang meningkatkan kualitas pelayanannya, memperhatikan keamanan seperti tanda peringatan tentang kekuatan ombak dan juga menjamin keamanan tempat parkir dari pencurian.

Meningkatkan kualitas pelayanan yang tersedia dapat memberikan kepuasan pengunjung di objek wisata tersebut.

### 5.3.2 Implikasi Teoritis

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, implikasi teoritis yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Nilai pelanggan dapat memberikan kepuasan wisatawan meningkat. Menurut Kotler & Keller (2011) nilai pelanggan adalah selisih antara penilaian pelanggan perspektif atas semua manfaat dan biaya dari suatu penawaran terhadap alternatifnya. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa nilai pelanggan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Andika Pratama M, Sutopo (2019). Dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa nilai pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
2. Citra destinasi dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan pada pantai mliwis. Tasci dan Gartner (2007) yang berpendapat bahwa citra destinasi merupakan anteseden langsung dari kepuasan dimana citra destinasi yang baik cenderung mengarah pada tingkat kepuasan wisatawan yang lebih tinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Ester Apriliyanti, Syarifah Hidayah, Saida Zainurossalamia ZA (2020)

menyatakan bahwa citra destinasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

3. Kualitas pelayanan juga mempengaruhi kepuasan wisatawan pada pantai mliwis. Menurut Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muh. Agung Acmad Gani (2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

