

BAB V

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian serta pengujian hipotesis yang telah dilakukan, diperoleh temuan penelitian mengenai pengaruh kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim terhadap wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan. Adapun hasil penelitian tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Uji parsial terhadap variabel kualitas layanan (X_1) menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_{a1} diterima, yang berarti kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan, berpengaruh signifikan.
- b. Hasil uji parsial terhadap variabel fasilitas ramah Muslim (X_2) menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Dengan demikian, H_{a2} diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas ramah Muslim berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan.
- c. Hasil penelitian menunjukkan bahwa H_{a3} diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim secara simultan atau bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Bahari Kejawanan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan, yaitu sebagai berikut:

- a. Bagi pihak pengelola atau institusi terkait, diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengunjung. Peningkatan tersebut dapat dilakukan melalui pelatihan sumber daya manusia, terutama dalam hal keramahan, responsivitas, serta kemampuan memberikan informasi yang jelas kepada wisatawan. Pengelola wisata bahari kejawanan dapat menerapkan S3 (senyum, sapa, salam) dalam berkomunikasi dengan wisatawan. Selain itu, pemeliharaan fasilitas secara rutin dan terjadwal. Misalnya, dilakukan pengecekan setiap beberapa jam untuk memastikan fasilitas tetap bersih dan nyaman digunakan. Dengan adanya peningkatan pada aspek layanan dan

fasilitas tersebut, diharapkan dapat memberikan pengalaman wisata yang lebih nyaman dan meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Wisata Bahari Kejawanan.

- b. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan dan referensi bagi pembaca mengenai pentingnya kualitas layanan dan fasilitas ramah Muslim dalam meningkatkan kepuasan wisatawan pada suatu destinasi wisata. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi masyarakat maupun wisatawan dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan selama melakukan kegiatan wisata, khususnya pada destinasi wisata bahari.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini masih memiliki peluang untuk dikembangkan lebih lanjut. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi kepuasan wisatawan. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat dilakukan dengan cakupan lokasi yang lebih luas atau menggunakan metode penelitian yang berbeda sehingga diharapkan dapat memberikan hasil penelitian yang lebih komprehensif terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan wisatawan pada destinasi wisata.

3. Implikasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa implikasi yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan, yaitu sebagai berikut:

a. Kualitas Layanan

Implikasi yang perlu diwujudkan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pengelola perlu meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan pelayanan prima (*service excellence*), khususnya dalam menjaga konsistensi pelayanan, meningkatkan keramahan, serta memperkuat kemampuan komunikasi petugas kepada wisatawan. Selain itu, pengawasan terhadap interaksi antara petugas maupun pedagang perlu diperketat agar tercipta suasana yang nyaman dan tidak menimbulkan kesan negatif bagi pengunjung.

b. Fasilitas Ramah Muslim

Pada fasilitas ramah Muslim di Wisata Bahari Kejawanan adalah perlunya optimalisasi pengelolaan fasilitas, khususnya fasilitas ibadah. Pengelola destinasi diharapkan dapat menata kembali mushola dengan menempatkannya di lokasi yang lebih strategis, mudah terlihat, serta memiliki kapasitas yang memadai seiring dengan meningkatnya jumlah kunjungan wisatawan. Selain itu, perbaikan fasilitas pendukung seperti tempat wudhu perlu dilakukan dengan memastikan adanya pemisahan yang jelas antara laki-laki dan perempuan guna meningkatkan kenyamanan pengunjung. Di sisi lain, pengelola perlu mempertahankan sekaligus meningkatkan jaminan kehalalan makanan dan minuman, serta melakukan pengawasan terhadap proses pengolahan agar tetap sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, pengelola juga perlu melakukan pemantauan dan pengawasan secara rutin pada area-area yang berpotensi kotor atau dipenuhi sampah guna menjaga kebersihan lingkungan wisata. Perbaikan infrastruktur, khususnya pada akses jalan di area parkir motor dan mobil, juga perlu menjadi perhatian agar memberikan kenyamanan dan keamanan bagi pengunjung selama berada di kawasan wisata.