BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis dapat disimpulkan bahwa :

1. *Service quality*, *experience*, dan *facilities* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Objek Wisata Sukageuri. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan, pengalaman wisata, dan fasilitas yang diberikan secara bersama-sama, maka tingkat kepuasan pengunjung akan semakin meningkat.
2. *Service quality* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Obejk Wisata Sukageuri. Artinya, pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif mampu meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengunjung selama berwisata di Sukageuri.
3. *Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Objek Wisata Sukageuri. Artinya, pengalaman wisata yang menyenangkan, menarik, dan berkesan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung serta mendorong minat kunjungan ulang.
4. *Facilities* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Objek Wisata Sukageuri. Artinya, fasilitas yang lengkap, nyaman, dan mudah diakses mampu memberikan kemudahan bagi pengunjung sehingga kepuasan konsumen meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang telah dikemukakan di atas, untuk itu peneliti memberikan beberapa saran untuk dijadikan sebagai masukkan dimasa yang akan datang. Adapun saran penelitian adalah sebagai berikut:

1. Pengelola objek wisata Sukageuri disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam hal kecepatan dan ketanggapan petugas

saat membantu pengunjung. Hal ini perlu diperhatikan karena indikator mengenai kecepatan petugas dalam memberikan bantuan masih memperoleh respon yang relatif rendah dari pengunjung. Dengan pelayanan yang lebih sigap dan responsif, diharapkan kenyamanan serta kepuasan pengunjung dapat semakin meningkat.

2. Pengelola juga disarankan untuk menghadirkan pengalaman wisata yang lebih menarik dan berkesan bagi pengunjung, misalnya melalui penambahan *spot* foto tematik, penyelenggaraan *event* wisata, maupun pengembangan wahana rekreasi yang lebih variatif. Upaya tersebut diharapkan dapat menciptakan pengalaman positif sehingga pengunjung memiliki keinginan yang lebih besar untuk kembali berkunjung serta merekomendasikan Sukageuri kepada keluarga maupun teman.
3. Selain itu, pengelola disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas penunjuk arah menuju area wisata utama dengan menyediakan papan informasi yang lebih jelas, menarik, dan mudah dijangkau oleh pengunjung. Perbaikan pada fasilitas tersebut diharapkan dapat memudahkan pengunjung dalam menemukan lokasi wisata sehingga memberikan rasa nyaman dan pengalaman berwisata yang lebih baik.
4. Bagi peneliti selanjutnya disarankan menambahkan variabel lain di luar *service quality*, *experience*, dan *facilities* seperti harga, citra destinasi, daya tarik wisata, aksesibilitas, atau promosi digital, serta tambahkan luas jangkauan wilayah penelitian dan responden penelitian. Selain itu, tambahkan variabel mediasi atau moderasi, sehingga mampu memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai mekanisme hubungan antarvariabel dan memperkaya pengembangan model penelitian di bidang pariwisata.