

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari pengamatan yang didapatkan ketika melakukan magang pada Ekowisata Sungai Mudal dan dari pembahasan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan pada Ekowisata Sungai Mudal adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan pada Ekowisata Sungai Mudal melalui lima dimensi kualitas pelayanan (*Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles*).
  - a. Kualitas dalam dimensi *reliability* sudah menerapkan semua indikator dengan hasil yang baik.
  - b. Kualitas dalam dimensi *responsiveness* ini sudah sesuai dengan indikator yaitu karyawan melayani dengan baik , meski ada sedikit kekurangan yakni terkadang karyawan kurang ramah pada pengunjung yang datang kurang memberi senyuman dan sapaan.
  - c. Kualitas dalam dimensi *assurance* ini sudah menerapkan semua indikator dengan hasil yang baik.
  - d. Dalam dimensi *empathy* ini belum menerapkan semua indikator dengan hasil yang baik, karena pelayanannya yang kurang efektif dan karyawan kurang memberikan perhatian pada keinginan pengunjung.

e. Dalam dimensi *tangibles* ini sudah sesuai dengan indikator yaitu karyawan berpenampilan seragam yang sesuai di Ekowisata Sungai Mudal, meski ada sedikit kekurangan pada kerapiannya dalam berpenampilan.

2. Kendala yang masih dihadapi di Ekowisata Sungai Mudal.

Kerapian dalam penampilan pakaian karyawan laki – laki, kurang perhatian pada keinginan pengunjung, pelayanan pada pengunjung lokal asli sekitar daerah tempat wisata kurang efektif, di tempat loket masih belum disediakan kotak saran, dan pelayanannya juga masih kurang ramah.

Dari penjabaran di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diterapkan di Ekowisata Sungai Mudal dapat dikatakan sudah baik

## **B. Saran**

Berdasarkan pembahasan di atas, maka diberikan beberapa saran atau masukan yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan pada Ekowisata Sungai Mudal:

1. Sebaiknya Ekowisata Sungai Mudal harus memberikan pelayanan yang lebih baik lagi terhadap pengunjung dengan cara membuat SOP pelaksanaan tugas pelayanan agar pengunjung merasa nyaman dan jadikan perjalanan di tempat wisata tersebut lebih menarik dan berkesan dan saat melayani pengunjung sebaiknya lebih ramah pada pengunjung agar pengunjung merasa puas dan tetap datang ke Ekowisata Sungai Mudal.

2. Pada saat pengunjung datang sebaiknya karyawan memberikan senyuman dan ucapan selamat pagi/siang/sore selamat datang di Ekowisata Sungai Mudal dan tidak lupa juga harus memberikan ucapan terimakasih, sehingga lebih menarik dapat memuaskan pengunjung yang datang.
3. Sebaiknya ada aturan untuk memakai seragam kerja yang baik dan benar selama karyawan bekerja, agar terlihat rapi.
4. Ekowisata Sungai Mudal sebaiknya memberikan kotak saran untuk menampung keluhan, keinginan maupun saran dari pengunjung selaku pengguna jasa yang telah merasakan kelebihan maupun kekurangan dari suatu pelayanan yang ada di Ekowisata Sungai Mudal.