

BAB V

KESIMPULAN

Bab ini akan menyimpulkan hasil penelitian tentang persepsi dan preferensi pengunjung Desa Wisata Cibuntu di Kabupaten Kuningan. Aspek yang ditinjau dalam penelitian ini yaitu atraksi/daya tarik, servis/pelayanan, promosi, aksesibilitas, dan informasi. Dan di bab ini juga akan diberikan rekomendasi yang diharapkan dapat membantu dan memberi masukan kepada pihak pengelola dan pemerintah dalam rangka evaluasi atau perbaikan terhadap Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan secara keseluruhan dari studi ini Desa Wisata Cibuntu yang meliputi aspek atraksi/daya tarik, servis/pelayanan, promosi, aksesibilitas, dan informasi adalah:

1. Berdasarkan hasil identifikasi kondisi karakteristik pengunjung Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan, diketahui hasil sebagai berikut.
 - a. Karakteristik pengunjung Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung adalah perempuan dan sebagian besar berasal dari Kabupaten Kuningan sendiri dengan kelompok usia 20-25 tahun, yang sebagian besar berpendidikan akhir PT (Dipl/S1/S2).
 - b. Karakteristik pengunjung Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan menunjukkan bahwa sebagian besar pengunjung bertujuan untuk berekreasi/liburan. Sebagian besar pengunjung baru pertama kali berkunjung ke Desa Wisata Cibuntu, tetapi ada sebagian kecil pengunjung berkunjung untuk ke 5 kalinya, hal ini menunjukkan bahwa pengunjung Desa Wisata Cibuntu ini mau untuk berkunjung berulang kali.
2. Berdasarkan analisis persepsi pengunjung, aspek atraksi (daya tarik) dinilai cukup baik oleh pengunjung, hal ini sebagian besar pengunjung memberikan

penilaian baik untuk keberadaan tempat wisata yang ada di Desa Wisata Cibuntu. Untuk aspek servis/pelayanan sebagian pengunjung memberikan penilaian cukup baik karena untuk aspek ini mendapatkan penilaian baik dari pengunjung meskipun ada beberapa pengunjung yang memberikan penilaian sangat buruk dalam beberapa atribut. Aspek promosi dinilai baik juga oleh pengunjung untuk semua atribut. Untuk aspek aksesibilitas pengunjung memberikan penilaian yang baik walaupun ada satu penilaian sangat buruk dalam atribut kondisi jalan menuju Desa Wisata. Untuk aspek informasi juga mendapatkan penilaian yang baik karena pengunjung merasa mudah untuk mendapatkan informasi mengenai Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan.

3. Untuk preferensi pengunjung, untuk aspek atraksi (daya tarik) dinilai penting oleh pengunjung bisa dilihat dari penilaian yang diberikan oleh pengunjung Desa Wisata Cibuntu mereka sebagian memberikan penilaian penting untuk aspek atraksi (daya tarik). Untuk aspek servis/pelayanan, pengunjung menilai bahwa aspek servis/pelayanan merupakan aspek yang penting karena bias dilihat dari semua atribut yang dinilai oleh pengunjung semua atribut diberi penilaian penting. Aspek promosi pengunjung memberikan penilaian penting juga namun adapula pengunjung yang masih memberikan penilaian tidak penting dari ke empat atribut yang ada didalam aspek promosi. Aspek aksesibilitas pengunjung sebagian besar memberikan penilaian penting untuk keseluruhan tidak berbeda jauh banyak pengunjung juga yang memberikan penilaian sangat penting, ini berarti pengunjung merasakan kepentingan dari aspek aksesibilitas yang ada di Desa Wisata Cibuntu. Untuk aspek terakhir aspek informasi, pengunjung memberikan penilaian penting, sama dengan aspek aksesibilitas, pengunjung Desa Wisata Cibuntu juga banyak memberikan penilaian sangat penting, karena pengunjung merasa sangat membutuhkan informasi mengenai Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan.
4. Hasil analisis gap antara persepsi dan preferensi pengunjung, dari lima aspek yang terdiri dari dua puluh enam atribut semuanya bernilai negatif. Atribut-atribut tersebut artinya tidak sesuai dengan harapan pengunjung. Atribut-atribut

tersebut masih dinilai buruk kinerjanya dengan harapan penting untuk ditingkatkan atau dikembangkan. Dari semua atribut yang bernilai negatif tersebut, nilai negatif terbesar terjadi pada atribut kondisi jalan menuju Desa Wisata Cibuntu sebesar -70, dan kesenjangan terkecil ada pada air terjun kahuripan sebesar -2. Artinya pengelolaan dari pihak pengelola dan pemerintah masih belum mencapai harapan yang diinginkan pengunjung, maka dari itu diperlukan pengelolaan yang benar-benar terarah dalam melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan.

5. Untuk hasil analisis kuadran antara persepsi dan preferensi pengunjung didapatkan hasil sebagai berikut:

✓ **Kuadran I (Prioritas Utama).** Atribut di dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi, namun dengan kinerja yang masih rendah. Prioritas ini memuat atribut-atribut yang dianggap penting oleh responden namun dengan atribut-atribut ini belum sesuai dengan seperti yang diharapkan. Pihak pengelola dan pemerintah harus memperbaiki dan harus berfokus pada kuadran ini untuk pengembangan kedepannya, sehingga atribut-atribut yang ada dapat segera diperbaiki dan kualitasnya dapat meningkat, karena kuadran ini dikhususkan untuk diperbaiki. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini adalah akun media social Desa Wisata Cibuntu, kondisi jalan, angkutan umum, informasi perjalanan, dan artikel Desa Wisata Cibuntu.

✓ **Kuadran II (Pertahankan).** Atribut-atribut di dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan tinggi dengan kinerja dinilai baik oleh pengunjung. Atribut-atribut yang terdapat pada kuadran ini merupakan atribut yang harus dipertahankan dengan menjaga kualitasnya dan hal ini harus dilakukan oleh pihak pengelola dan pemerintah. Atribut-atribut yang masuk ke dalam kuadran ini adalah pemandangan Desa Wisata Cibuntu, masjid di Desa Wisata Cibuntu, aktivitas pertanian, situs budaya bujah dayeuh, kelancara lalu lintas, peta lokasi dibrosur, dan keberadaan media social. Pada dasarnya atribut-atribut di kuadran II ini diprioritaskan untuk

dipertahankan kinerjanya. Agar tidak berpindah ke kuadran I yang diprioritaskan untuk ditingkatkan.

- ✓ **Kuadran III (Prioritas Rendah).** Atribut—atribut di dalam kuadran ini memiliki kinerja yang rendah dan tingkat kepentingan yang rendah dari penilaian oleh pengunjung. Pihak pengelola perlu melakukan perbaikan pada atribut-atribut ini agar tidak perlu untuk dihilangkan, dengan melakukan perbaikan untuk meningkatkan kualitasnya sehingga pengunjung dapat merasakan manfaatnya. Atribut-atribut yang ada di dalam kuadran III ini adalah homestay, fasilitas homestay, harga permalam perkamar perhomestay, jumlah homestay, paket wisata, pusat oleh-oleh, pemasangan iklan, dan tariff harga angkutan.
- ✓ **Kuadran IV (Berlebihan).** Atribut-atribut yang ada di dalam kuadran IV ini memiliki kinerja yang baik dengan tingkat kepentingan yang rendah. Atribut-atribut di dalam kuadran ini dapat dikatakan sudah berhasil memuaskan pelanggan, maka dari itu tidak perlu lagi untuk ditingkatkan kinerjanya bahkan jika perlu dihilangkan agar pengelola dan pemerintah dapat menghemat biaya untuk Desa Wisata Cibuntu ini. Atribut-atribut yang ada di dalam kuadran IV ini yaitu curug gongseng, air terjun kahuripan, kerajinan tanah liat, dan kegiatan dari Desa Wisata Cibuntu.

6. Persepsi dan preferensi pengunjung terhadap Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan belum terpenuhi dan belum sesuai harapan pengunjung. Hal ini takutnya dapat mempengaruhi terhadap penurunan jumlah pengunjung Desa Wisata Cibuntu, meskipun Desa Wisata Cibuntu telah mendapatkan beberapa penghargaan di tingkat nasional maupun internasional, namun pengunjung masih menilai pentingnya peningkatan dari kualitas dan kinerja/pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola dan pemerintah karena kualitas yang ada masih dirasakan belum seperti yang diharapkan para pengunjung yang ada.

5.2 Saran

Setelah memberikan kesimpulan pada penelitian ini, selanjutnya akan disampaikan saran untuk memberikan masukan kepada pengelola ataupun pemerintah

yang bertanggung jawab atas Desa Wisata Cibuntu dalam melakukan perbaikan dan peningkatan terhadap atribut-atribut pendukung agar sesuai dengan harapan pengunjung, secara keseluruhan lima aspek yaitu atraksi. Daya tarik, servis/pelayanan, promosi, aksesibilitas, dan informasi yang ditawarkan Desa Wisata Cibuntu belum memenuhi harapan dan kepuasan pengunjung, maka saran yang diberikan untuk Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan, antara lain.

- ✓ Memprioritaskan perbaikan dan penambahan terhadap faktor-faktor yang memiliki kinerja rendah namun dianggap sebagai faktor yang sangat penting oleh pengunjung dan mampu memberikan kepuasan kepada pengunjung.
- ✓ Promosi dan informasi diperlukan dalam meningkatkan arus pengunjung, seperti dengan melakukan pembuatan artiker iklan pada media masa seperti korang, televise, dan internet tentang Desa Wisata Cibuntu dengan menunjukkan daya tarik, aksesibilitas secara jelas guna menciptakan ketertarikan pengunjung untuk berwisata/rekreasi ke Desa Wisata Cibuntu Kabupaten Kuningan.
- ✓ Akses jalan menuju Desa Wisata Cibuntu pun harus ditingkatkan kualitasnya, harus adanya perbaikan jalan menuju Desa Wisata Cibuntu tersebut guna memberikan kenyamanan kepada para pengunjung yang akan berwisata ke Desa Wisata Cibuntu.
- ✓ Perlunya pihak pengelola dan pemerintah memonitor secara berkala keadaan dan kinerja servis/pelayanan di lokasi Desa Wisata Cibuntu