

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*Public Relations*) terhadap kepuasan pengunjung (dalam perspektif ekonomi syariah) pada Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Dengan semakin meningkatnya kualitas yang diberikan kepada pengunjung maka akan meningkat pula kepuasan pengunjung begitu pula sebaliknya. Dengan adanya daya tanggap, kehandalan dalam melayani, memberikan jaminan kenyamanan, Perhatian kepada setiap pengunjung, serta kemampuan fisik yang dimiliki oleh pihak Pariwisata Edukasi Kampung Coklat Blitar yang diberikan kepada pengunjung yang datang akan meningkatkan kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat itu sendiri. Dari beberapa indikator diatas peneliti menemukan bahwa indikator yang paling cenderung memberikan

kepuasan dari pengunjung adalah pada kehandalan pelayanan oleh karyawan Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar.

2. Hubungan Masyarakat (*public relations*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Berdasarkan uji yang telah dilakukan, hubungan masyarakat (*public relations*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Dengan semakin meningkatnya hubungan masyarakat yang dilakukan maka akan meningkat pula kepuasan pengunjung, begitu pula sebaliknya. Dengan mengadakan hubungan masyarakat yang melibatkan masyarakat didalamnya secara tidak langsung akan meningkatkan kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar itu sendiri, karena selain itu pengunjung bisa melihat ke eksistensian yang dimiliki oleh Kampung Coklat Blitar dalam memberikan pelayanannya di masyarakat serta kelengkapan fasilitas-fasilitas lainnya yang bisa di peroleh masyarakat didalamnya. Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti indikator yang paling kuat dalam memberikan kepuasan kepada pengunjung adalah kegiatan pelayanan masyarakat yang melibatkan masyarakat didalamnya.
3. Kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relations*) secara simultan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Berdasarkan uji yang telah dilakukan kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat

(*public relations*) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Wisata Edukasi Kampung Coklat Blitar. Dengan demikian semakin meningkatnya kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat (*public relations*) secara bersama-sama akan meningkatkan pula kepuasan pengunjung, begitu pula sebaliknya. Dengan menggabungkan dua variabel kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat secara bersama-sama akan meningkatkan kepuasan pengunjung karena dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat akan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan, kualitas produk, Harga yang sesuai dengan harapan konsumen, kemudahan dalam mendapatkan fasilitas serta faktor emosional pengunjung akan ketertarikan dengan Kampung Coklat. Akan berpengaruh kepada kepuasan pengunjung yang datang sebagaimana sesuai dengan indikator-indikator dari kepuasan pengunjung tersebut. Dari penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti. Indikator yang paling memberikan kepuasan pada pengunjung adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengunjung.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah disajikan maka selanjutnya peneliti menyampaikan saran-saran yang kiranya dapat memberikan manfaat kepada pihak-pihak yang terkait atas hasil penelitian ini. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Wisata Edukasi Kampung Coklat (PT Kampung Coklat)

Dalam pelayanannya terhadap pelanggan sudah baik namun harus meningkatkannya lagi seperti kehandalan, daya tanggap terhadap pengunjung, jaminan, perhatian, kemampuan fisik dan lain sebagainya yang akan menunjang kepuasan pengunjung terhadap pelayanan yang diberikan. Mengenai hubungan masyarakat terhadap pihak eksternal akan lebih baik di tingkatkan lagi karena semakin banyak bekerja sama dengan pihak luar akan membuat kampung coklat semakin terkenal dan pelayanannya akan sangat membantu dan meningkatkan pamor di dunia luar. Selain itu masih banyak variabel diluar penelitian yang perlu ditingkatkan yang menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan pengunjung yang akan meningkatkan kepuasan pengunjung.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi perbendaharaan perpustakaan IAIN Tulungagung. Akan menambah bahan referensi untuk generasi selanjutnya.

3. Bagi Akademisi

Sebagai tambahan informasi bagi para akademisi, bahwa tidak hanya variabel kualitas pelayanan dan hubungan masyarakat yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Dengan demikian hal tersebut dapat dijadikan bahan informasi tambahan untuk dikaji lebih lanjut, apakah juga berlaku untuk perusahaan maupun instansi lainnya.