

BAB

PENUTUP

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Assurance*, *Responsiveness*, *Emphaty*, memberikan kepuasan yang baik sangat nyaman yang dapat dirasakan oleh para wisatawan dalam menggunakan jasa pelayanan PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan. Kepuasan pengunjung Obyek Wisata Galaesong baik dari kepuasan atas kualitas pelayanan, kepuasan atas sikap para petugasnya, serta kepuasan terhadap keseluruhan pengalaman berkunjungnya, telah mencapai kepuasan yang baik.

Kenyamanan yang dirasakan para wisatawan cukup baik karena para pemandu wisatawan dapat memberikan respon positif bagi para turis yang datang ke objek wisata. ualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Artinya bahwa kepuasan pengunjung sangat ditentukan oleh kualitas pelayanannya. Meningkatnya kepuasan pengunjung bergantung dari peningkatan kualitas pelayanan yang diterima oleh para pengunjung. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula kepuasan pengunjungnya.

1.2 Saran

Analisis Tingkat Kepuasan wisatawan saran yang direkomendasikan diantaranya adalah

1. Bagi para pengelola perjalanan wisata (*agent travel*) diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan kepada wisatawan agar dapat meningkatkan kepuasan para konsumen ataupun wisatawan

2. Diharapkan wisatawan yang telah menikmati produk jasa pelayanan wisata PT. Pacto Tour Travel and MICE Medan, agar dapat berperan sebagai pelaksana program promosi pada perusahaan dalam bentuk penyebaran informasi dari mulut ke mulut dan bahkan media sosial.
3. Peneliti yang akan datang diharapkan dapat menguji kembali temuan ini atau mengembangkan kerangka pemikiran dan penelitian ini pada bidang usaha yang sama maupun berbeda sehingga dapat mengembangkan pengetahuan dengan teori yang dianalisis dalam penelitian ini dengan konsep yang berkembang.