

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pulau Komodo adalah salah satu objek wisata alam yang daya tarik utamanya adalah habitat asli hewan komodo (*varanus komodoensis*). Untuk mengamati hewan tersebut anda harus melakukan *trecking* yaitu melakukan perjalanan dengan berjalan kaki selama beberapa jam melewati hutan dan gunung dan tempat-tempat yang telah disediakan sebelumnya untuk mengamati komodo. Dalam melakukan *trecking* wisatawan akan ditemani oleh ranger yang dikenal sebagai pawang komodo. Ranger adalah salah satu petugas dari Taman Nasional Komodo (polhut) yang sudah terlatih selama beberapa tahun untuk menangani komodo. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan ranger di Pulau Komodo tergolong cukup baik atau secara kuantitatif sebesar 65,8%. Dari lima dimensi yang dinilai secara kuantitatif nilai *tangible* dan *responsiveness* adalah tertinggi sebesar 68%. Dimensi yang lain berturut-turut memiliki nilai terendah yaitu, *assurance* 63%, *reliability* 65%, dan *emphaty* 65%. Oleh karena itu, kualitas pelayanan ranger di Pulau Komodo ini masih perlu di optimalkan agar lebih baik lagi terutama *assurance*, *reliability*, dan *emphaty* tersebut.

5.2 Saran

Dari hasil pembahasan, kualitas pelayanan ranger di Pulau Komodo dilihat dari lima dimensi kualitas yang sudah ada. Terdapat 3 dimensi kualitas pelayanan

yang mendapat nilai terendah yaitu, *reliability*, *emphaty*, dan *assurance*. Jadi, pihak pengelola pulau komodo harus lebih mengoptimalkan kualitas pelayanan rangernya, terutama dari lima dimensi tersebut. Pengelola harus meberikan sosialisasi mngenai kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi tersebut melalui diklat *service of quality* (SERQUAL). Selain itu, melihat kondisi ranger yang cenderung materialisme dan memilah-milah tamu yang kaya, maka bagi ranger yang telah melayani tamu dengan baik, *quest comment* terbaik, dan nilai kinerjanya bagus diberikan penghargaan *the best ranger of the month* dan *the best ranger of the year* dengan bonus berupa uang atau hadiah-hadiah yang lain. Akan tetapi, mereka yang melanggar aturan dan prosedur lebih dari 3x berturut-turut dikenakan sanksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Fajar, Laksana; 2008. *Manajemen Pemasaran*, edisi pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Gulo, W. 2002. *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Gronroos, C. 2001. *Service Management and Marketing, 2nd ed* Wiley New York: NY.
- Jonathan, Sarwono. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu.
- Johnson, B. & Christensen, L. 2012. *Educational Research 4th Ed. : Quantitative, Qualitative and mix-methods Approaches*, California: SAGE Publication
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*, Millenium Edition North Western University New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kusmayadi .2004. *Statistika Pariwisata Deskriptif*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Maleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda
- Maleong. 2004. *Metode Triangulasi*. Bandung: Rosda
- Mc Millan & Schumacher. 2003. *Pengertian penelitian kualitatif*. <http://xondis.blogspot.com>. 05/10/2014
- Miles, Mathew B. Michael Huberman. 1984. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. London: Sage Publication, Inc.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Pendidikan, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2003. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Pusat Bahasa Depdiknas Press.

Sutarman. 2012. *Buku Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Supranto, J. 2006. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Cetakan Ketiga, Jakarta: PT.Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran Jasa, Edisi Pertama*, Malang: Bayu Media Publishing.

Yoeti. Oka A. 2012. *Pramuwisata Profesional: Fungsi, Tugas dan TanggungJawab*. Bandung: Angkasa Pura.

Zuriah, Nurul, 2006. *Metodologi Penelitian Sosial dan Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara,

<http://ariplie.blogspot.com/2014/12/pengertian-kualitas-apa-itu-kualitas.html>

<https://id.wikipedia.org/wiki/Pramuwisata>

http://www.academia.edu/7899820/BAB_II

<http://betetsays.blogspot.com/2011/04/pemandu-wisata.html>

<http://www.indonesia.com/poskup>

<http://muhammadnasikhul.blogspot.co.id/2013/10/makalah-metode-penelitian-kombinasi.html>

<https://dedikurniawanstmikpringsewu.wordpress.com/2013/07/24/pengertian-dan-definisi-metode-penelitian-dan-metode-penelitian/>