

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan persamaan regresi diperoleh $Y = 3,021 + 0,361 X$. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi diperoleh sebesar 0,549. Dari nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kontribusi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan adalah sebesar 0,741. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel X terhadap Y sebesar 54% dan sisanya 46% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian, seperti lingkungan kerja, konflik, dll.

Berdasarkan pengujian uji t diperoleh nilai t hitung sebesar 1,680 dan t_{tabel} sebesar 5,668 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Ragunan.

Berdasarkan hasil analisis data kuantitatif yang dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Taman Margasatwa Ragunan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Penelitian ini telah mengidentifikasi dan menganalisis beberapa dimensi kualitas pelayanan yang secara langsung mempengaruhi kepuasan pengunjung, yakni kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

1. **Kehandalan** : Dimensi kehandalan menekankan pentingnya konsistensi dan keandalan dalam penyampaian layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengunjung merasa lebih puas apabila layanan yang diterima sesuai dengan harapan mereka dan dapat diandalkan secara konsisten. Kehandalan layanan yang tinggi menciptakan rasa percaya dan kepuasan di antara pengunjung, yang berdampak positif pada keseluruhan pengalaman mereka di taman.
2. **Daya Tanggap** : Kemampuan staf dalam merespons kebutuhan dan permintaan pengunjung dengan cepat dan efektif merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan. Penelitian menunjukkan bahwa pengunjung yang merasakan respons yang cepat dan perhatian yang

memadai dari staf lebih cenderung merasa puas. Daya tanggap yang baik membantu menciptakan pengalaman pengunjung yang lebih memuaskan dan memenuhi ekspektasi mereka.

3. Jaminan : Aspek jaminan mencakup keterampilan dan pengetahuan staf serta kemampuan mereka untuk memberikan rasa aman kepada pengunjung. Jaminan yang baik, termasuk kompetensi staf dan rasa aman yang dirasakan pengunjung, sangat mempengaruhi tingkat kepuasan. Kepercayaan yang diberikan oleh staf yang terampil dan profesional meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan.
4. Empati : Kemampuan staf untuk memahami dan memenuhi kebutuhan individual pengunjung juga memainkan peran penting dalam kepuasan. Pengunjung merasa lebih dihargai dan diperhatikan ketika staf menunjukkan empati yang tinggi. Interaksi personal yang positif dan perhatian terhadap kebutuhan spesifik pengunjung berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
5. Bukti Fisik : Kondisi fasilitas, kebersihan, dan kenyamanan lingkungan taman merupakan elemen penting yang mempengaruhi kepuasan pengunjung. Fasilitas yang terawat dengan baik, bersih, dan nyaman memberikan pengalaman yang menyenangkan dan mendukung kepuasan pengunjung. Lingkungan yang mendukung juga berkontribusi pada pengalaman keseluruhan yang lebih baik.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa perbaikan dalam setiap dimensi kualitas pelayanan tersebut akan memberikan dampak positif yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan. Untuk mencapai dan mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi, disarankan agar manajemen taman secara kontinu melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan. Hal ini termasuk memperhatikan setiap aspek yang memengaruhi pengalaman pengunjung, dari konsistensi layanan hingga fasilitas yang disediakan, serta interaksi personal antara staf dan pengunjung. Dengan upaya tersebut, diharapkan Taman Margasatwa Ragunan dapat terus meningkatkan kepuasan pengunjung dan memastikan pengalaman yang memuaskan serta berkelanjutan.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan, berikut adalah saran-saran komprehensif yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung:

1. Peningkatan Keandalan Layanan:

- a. **Konsistensi dalam Penyampaian Layanan:** Manajemen perlu memastikan bahwa seluruh aspek layanan, mulai dari informasi yang disampaikan hingga fasilitas yang disediakan, konsisten dengan standar yang telah ditetapkan. Untuk mencapai ini, perlu dilakukan pelatihan rutin bagi staf tentang prosedur operasional standar dan implementasi kebijakan layanan. Penegakan standar yang konsisten dapat dicapai melalui audit berkala dan penilaian kualitas layanan.
- b. **Sistem Penanganan Keluhan:** Pengembangan sistem penanganan keluhan yang lebih efektif merupakan langkah penting untuk meningkatkan kepuasan pengunjung. Sistem ini harus mampu mengidentifikasi, menilai, dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan efisien. Penggunaan teknologi seperti aplikasi untuk mengajukan keluhan atau umpan balik secara langsung bisa menjadi solusi yang efektif, memastikan bahwa setiap masalah ditangani dengan prioritas yang sesuai.

2. Peningkatan Daya Tanggap Staf:

- a. **Pelatihan Berkelanjutan:** Menyediakan pelatihan berkelanjutan untuk staf dalam hal keterampilan komunikasi, manajemen waktu, dan respon terhadap situasi darurat dapat meningkatkan daya tanggap mereka terhadap kebutuhan pengunjung. Pelatihan ini harus dirancang untuk meningkatkan keterampilan interpersonal serta kemampuan staf dalam mengatasi permintaan dan masalah pengunjung dengan cepat dan efisien.
- b. **Evaluasi dan Pengawasan Kinerja:** Melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja staf dalam hal responsivitas dan kecepatan tanggapan. Penilaian ini bisa melibatkan pengamatan langsung, survei

pengunjung, dan penilaian internal untuk memastikan standar pelayanan tetap terjaga. Umpan balik dari evaluasi ini harus digunakan untuk memberikan bimbingan dan pembinaan kepada staf agar mereka dapat memperbaiki area yang memerlukan peningkatan.

3. Peningkatan Jaminan Pelayanan:

- a. Peningkatan Keterampilan dan Pengetahuan Staf: Investasi dalam pelatihan untuk meningkatkan keterampilan teknis dan pengetahuan staf mengenai satwa, fasilitas, dan kebijakan taman sangat penting. Pelatihan ini dapat mencakup workshop tentang penanganan satwa, informasi terbaru tentang spesies yang ada di taman, serta teknik komunikasi efektif dengan pengunjung.
- b. Peningkatan Keamanan dan Keselamatan: Mengimplementasikan prosedur keselamatan dan keamanan yang ketat untuk memastikan pengunjung merasa aman selama berkunjung. Ini mencakup pemeliharaan fasilitas yang aman, pelatihan staf dalam penanganan situasi darurat, dan penerapan protokol keamanan yang memadai untuk melindungi pengunjung dan satwa.

4. Peningkatan Empati Staf:

- a. Pendekatan Personal: Mengembangkan keterampilan empati di kalangan staf untuk meningkatkan kualitas interaksi dengan pengunjung. Pelatihan dalam keterampilan empati dan layanan pelanggan dapat membantu staf untuk lebih memahami dan merespons kebutuhan individu pengunjung dengan cara yang lebih personal dan penuh perhatian.
- b. Sistem Umpan Balik Pengunjung: Menerapkan sistem umpan balik yang memungkinkan pengunjung memberikan komentar tentang pengalaman mereka secara langsung dan mudah. Menggunakan data umpan balik ini untuk membuat perbaikan yang spesifik dan menyesuaikan layanan agar lebih memenuhi harapan pengunjung.

5. Perbaikan Bukti Fisik:

- a. Pemeliharaan dan Kebersihan Fasilitas: Menyusun dan melaksanakan jadwal pemeliharaan serta pembersihan fasilitas secara rutin untuk

memastikan taman tetap bersih dan nyaman. Ini mencakup pemeliharaan area umum, fasilitas sanitasi, dan perawatan area hijau agar pengunjung mendapatkan pengalaman yang nyaman dan menyenangkan.

- b. Peningkatan dan Pembaruan Fasilitas : Melakukan pembaruan dan peningkatan fasilitas taman secara berkala, termasuk area bermain, jalur pejalan kaki, dan fasilitas umum lainnya. Hal ini akan meningkatkan kenyamanan dan kesenangan pengunjung selama berada di taman.

6. Peningkatan Komunikasi dan Informasi:

- a. Informasi yang Jelas dan Aksesibel : Menyediakan informasi yang jelas, akurat, dan mudah diakses mengenai fasilitas, layanan, dan aturan taman melalui berbagai saluran komunikasi. Ini termasuk memperbarui website, papan informasi di lokasi, dan aplikasi mobile untuk memastikan pengunjung mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dengan mudah.
- b. Upaya Promosi dan Edukasi : Meningkatkan upaya promosi untuk memberitahukan pengunjung tentang layanan baru, acara khusus, dan perubahan yang dapat memengaruhi pengalaman mereka di taman. Kampanye edukasi yang informatif juga dapat meningkatkan kesadaran tentang layanan dan fasilitas yang tersedia di taman.

Dengan menerapkan saran-saran ini secara efektif, Taman Margasatwa Ragunan diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dan pada gilirannya, meningkatkan kepuasan pengunjung secara keseluruhan. Langkah-langkah ini tidak hanya akan memperbaiki pengalaman pengunjung, tetapi juga berkontribusi pada reputasi dan daya tarik taman sebagai destinasi wisata yang unggul dan berkualitas.