

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian atau temuan yang telah dilakukan di Tahura Ir. H. Djuanda oleh peneliti terkait pengalaman berkunjung terhadap kepuasan pengunjung, menunjukkan kesimpulan berikut:

1. Tanggapan pengunjung mengenai pengalamannya di Tahura Ir. H. Djuanda, berada pada kategori tinggi. Hal ini dikarenakan pengunjung dapat merasakan keanekaragaman alam, ekosistem, hingga bentang alam yang indah dari kunjungannya di Tahura Ir. H. Djuanda, serta pengunjung merasa nyaman dan menikmati aktivitas wisata salah satunya yaitu menjelajahi alam di Tahura Ir. H. Djuanda seperti pada daya tarik alam hutan, sungai, hingga air terjun.
2. Tanggapan pengunjung mengenai kepuasannya di Tahura Ir. H. Djuanda, berada pada kategori tinggi. Hal ini dikarenakan pengunjung merasa puas terhadap *comfort, educational, hedonic, novelty, recognition, relational, safety*.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman berkunjung (x) terhadap variabel kepuasan pengunjung (y) mempunyai pengaruh yang sangat kuat, dengan nilai sebesar 0,935. Kemudian nilai kontribusi pengalaman berkunjung terhadap kepuasan pengunjung pada penelitian ini yaitu sebesar 87,5%. Dan sisanya sebesar 12,5% disebabkan oleh faktor yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengalaman berkunjung berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Tahura Ir. H. Djuanda.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penemuan dalam penelitian, maka peneliti mempertimbangkan dan memberikan saran dan rekomendasi yang bagi peneliti sendiri diharapkan dapat menjadi referensi bagi pihak Tahura Ir. H. Djuanda.

1. Penelitian ini telah menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel X yaitu pengalaman berkunjung terhadap variabel Y yaitu kepuasan pengunjung. Namun masih terdapat sisi lain dari hasil penelitian yaitu masih terdapat hal yang harus diperhatikan pihak Tahura Ir. H. Djuanda, yaitu terkait keamanan dan keselamatan pengunjung. Berkaitan dengan kondisi bentang alam di tahura yaitu memiliki kawasan yang rentan dengan bencana longsor dan potensi pohon tumbang serta aksesibilitas yang curam sehingga berbahaya bagi pengunjung. Diharapkan Tahura Ir. H. Djuanda membuat bangunan penahan seperti tanggul penahan tanah dan memadatkan kontur tanah pada kawasan rawan longsor dengan melakukan penghijauan berupa penanaman pohon, dan memperbaiki aksesibilitas yang masih rusak sehingga akan lebih meningkatkan keamanan dan keselamatan pengunjung selama di Tahura Ir. H. Djuanda serta menciptakan pengalaman yang mengesankan bagi pengunjung yang berkunjung ke Tahura Ir. H. Djuanda.
2. Berdasarkan tanggapan terhadap kepuasan pengunjung di Tahura Ir. H. Djuanda, terdapat masalah yang harus diperbaiki oleh pihak Tahura Ir. H. Djuanda yaitu terkait keramah-tamahan dan pelayanan. Pihak Tahura Ir. H. Djuanda diharapkan dapat memperhatikan dan mengoptimalkan kembali terkait pelayanannya agar pengunjung dapat lebih merasakan dan puas terhadap keramah-tamahan dari karyawan dan merasakan pelayanan yang lebih baik dengan cara menerapkan peningkatan kualitas jasa dengan berdasarkan standar konsep *international Organizations for Standardizations ISO 9000* yang bertujuan untuk membantu suatu perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, atau dalam industri pariwisata berarti

destinasi wisata dalam memenuhi kebutuhan pengunjung. Adapun manfaat dari standar *international Organizations for Standardizations ISO 9000* tersebut yaitu menciptakan suatu tolak ukur manajemen yang jelas dan untuk meningkatkan kepercayaan pengunjung. Kemudian pihak Tahura Ir. H. Djuanda diperlukan untuk menerapkan salah satu dari dimensi kualitas pelayanan yaitu *emphaty* dengan menerapkan keramah-tamahan yang baik dan dapat menciptakan keakraban yang pada akhirnya akan menciptakan kepuasan bagi pengunjung yang berkunjung ke Tahura Ir. H. Djuanda.