

## **BAB V**

### **SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa manajemen pelayanan penunjang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Indikator seperti daya tanggap dan keandalan melayani berkontribusi positif terhadap kepuasan pengunjung. Artinya, ini menegaskan bahwa manajemen pelayanan pengunjung tidak hanya penting dalam operasional harian tetapi penting dalam meningkatkan citra destinasi yang baik dan daya tarik suatu destinasi wisata.

Kepuasan pengunjung terbukti meningkatkan ketika interaksi mereka dengan staf pelayanan pengunjung berlangsung positif dan memuaskan, Artinya, ini menunjukkan bahwa dalam keandalan melayani dapat membawa manfaat dapat sangat membantu destinasi wisata dengan meningkatkan kepuasan pengunjung dan memberikan ulasan positif dan membuat wisatawan berkunjung kembali.

Dari hasil penelitian ini juga terlihat bahwa Lembang *Park & Zoo* telah berhasil memanfaatkan sumber daya manusianya untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, yang merupakan hal krusial dalam pengelolaan destinasi wisata yang berkelanjutan. Penelitian ini memberikan wawasan tentang pentingnya peran manajemen pelayanan pengunjung dalam sektor pariwisata.

#### **5.2. Implikasi**

Dengan hasil kesimpulan yang sudah dijelaskan, Manajemen Kepuasan Pengunjung terhadap Kepuasan Pengunjung memiliki beberapa implikasi, seperti :

a. Implikasi Teoritis

Penelitian ini dapat mengkonfirmasi seberapa penting manajemen kepuasan pengunjung yang merupakan faktor utama dalam membentuk kepuasan pengunjung dan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Ini juga menunjukkan bahwa keunikan dan keindahan yang dimiliki Lembang *Park & Zoo* menarik wisatawan untuk berkunjung dan didukung oleh rekomendasi positif yang dilakukan oleh manajemen yang membuat pengunjung merasakan kepuasan ketika berkunjung.

b. Implikasi Praktis

Penelitian ini mendapatkan bahwa perlunya kepuasan berkunjung yang akan meningkatkan kemungkinan para pengunjung untuk merasakan kepuasan dan merekomendasikan Lembang *Park & Zoo* kepada oranglain. Selain itu, hal yang dapat dilakukan adalah dengan menciptakan kegiatan-kegiatan menarik. Perlu untuk memberikan memobilisasi (pengarahan), evaluasi dan penilaian kinerja untuk memastikan bahwa setiap pengunjung akan mendapatkan pelayanan yang profesional dan ramah.

### 5.3. Rekomendasi

Penelitian ini menunjukkan adanya Pengaruh Manajemen Pelayanan Pengunjung terhadap peningkatan Kepuasan Pengunjung di Lembang *Park & Zoo* maka terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diberikan sebagai berikut:

a. Bagi Peneliti

Bagi Peneliti dapat mengembangkan keahlian dalam analisis dan evaluasi destinasi wisata.

b. Bagi Program Studi

Bagi program studi dapat mengembangkan kurikulum yang ada dalam program studi pariwisata.

c. Bagi Lembang *Park & Zoo*

Bagi Lembang *Park & Zoo* dapat menjadikan penelitian ini sebagai referensi pengukuran dan peningkatan secara teratur untuk mengukur kepuasan pengunjung dan menggunakan data ini untuk meningkatkan pelayanan guna meningkatkan kepuasan berkunjung.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi Peneliti Selanjutnya Penelitian ini dapat mengembangkan penelitian ini dengan variabel tambahan dan melakukannya dengan lebih lengkap berdasarkan minat dan keahlian mereka sendiri, serta dengan mempertimbangkan kebutuhan dan kesenjangan pengetahuan yang ada di bidang ini. Artinya, peneliti masa depan juga harus menyesuaikan diri dengan fenomena yang sedang terjadi pada saat penelitian nantinya.