

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya serta pembahasan berdasarkan teori-teori yang bersangkutan mengenai pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung ke Kebun Binatang, maka didapat beberapa kesimpulan.

1. Fasilitas wisata terdiri dari tiga sub variabel yaitu fasilitas utama, fasilitas pendukung dan fasilitas penunjang. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa ketiga sub variabel ini dijabarkan kedalam 13 fasilitas yang dimiliki oleh Kebun Binatang Bandung. 13 fasilitas ini akan dinilai menggunakan 5 indikator yaitu recognizable, kesesuaian fungsi, lokasi yang strategis, kebersihan dan kenyamanan. 3 indikator ini dinilai dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung Kebun Binatang Bandung. Hasil kuesioner tersebut menunjukkan bahwa pengunjung menilai kualitas fasilitas ada pada kategori cukup puas.
2. Kepuasan pengunjung terdiri dari tiga sub variabel yaitu kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali dan kesediaan merekomendasikan. Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa ketiga sub variabel ini dinilai dari hasil kuesioner yang disebarakan kepada pengunjung Kebun Binatang Bandung menunjukkan bahwa pengunjung merasa cukup puas selama berkunjung ke Kebun Binatang Bandung.
3. Pada penelitian ini penulis menganalisis pengaruh kualitas fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung di Kebun Binatang Bandung. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa pengaruh kualitas fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung memiliki pengaruh sebesar 57% dan berada pada kategori cukup kuat. Hal ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh daripada fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung. Sedangkan 43% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil dari penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki skor cukup. Adapun rekomendasi yang dapat diberikan kepada Kebun Binatang Bandung untuk meningkatkan kepuasan pengunjung yang didasarkan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pada variabel fasilitas wisata, seluruh sub variabel yang memiliki skor cukup dalam hal kualitas. Namun fasilitas toilet secara keseluruhan mendapat hasil terendah, hal tersebut menunjukkan bahwa perlu adanya perhatian khusus bagi fasilitas Toilet guna meningkatkan kenyamanan pengunjung, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung.
2. Pada variabel kepuasan pengunjung, seluruh sub variabel yang memiliki skor cukup dalam hal kepuasan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung masih bisa ditingkatkan lagi dengan cara memenuhi apa yang di harapkan oleh pengunjung. Salah satu cara yang bisa digunakan adalah dengan menggunakan sistem saran yang ditanyakan langsung kepada pengunjung Kebun Binatang Bandung.
3. Dalam penelitian ini terdapat 43% variabel yang mempengaruhi kepuasan dan tidak diteliti oleh penulis. Middleton menyebutkan bahwa produk wisata terdiri dari 3 komponen yaitu atraksi, akomodasi dan amenities atau fasilitas. Mungkin peneliti selanjutnya bisa meneliti aspek lainnya dan dari sudut pandang yang berbeda, sehingga dapat memberikan dampak yang baik bagi pihak Kebun Binatang Bandung itu sendiri.