

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Pelayanan karyawan *Information Center* di Taman Margasatwa Ragunan berdasarkan hasil penelitian yaitu analisis data dan bahasan yang telah peneliti uraikan pada bab sebelumnya, maka peneliti dapat menyimpulkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil analisis pelayanan karyawan *Information Center* Taman Margasatwa Ragunan bahwa sebagian besar responden sebanyak 70 responden (70%) menyatakan bahwa kualitas pelayanan karyawan *Information Center* Taman Margasatwa Ragunan dalam kategori yang baik, tetapi masih ada sebagian yang menyatakan kurang baik. Berdasarkan persentase pernyataan yang paling banyak mendapat nilai kurang baik ialah kurang mudah dijumpai, kurang ramah, kurang menjelaskan informasi dengan jelas, dan kurangnya kesediaan karyawan dalam menanggapi keluhan pengunjung.
- b. Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa berpendapat puas sebanyak 68 responden (68%) terhadap pelayanan karyawan *Information Center*, tetapi masih ada sebagian yang kurang puas karena pelayanan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pengunjung.
- c. Hasil penelitian uji korelasi didapat nilai r sebesar 0,493 terdapat hubungan positif yang cukup lemah. Dalam uji determinasi pengaruh kualitas pelayanan *Information Center* dengan kepuasan pengunjung sebesar 24,3% sedangkan sisanya 75,7% diperoleh oleh faktor lain. Berdasarkan uji regresi, didapat nilai positif sebesar 30,740 Sedangkan, kualitas pelayanan *Information Center* sangat rendah yaitu sebesar 0,166. Hal ini disebabkan karena adanya faktor di luar dari kualitas pelayanan yang besar sehingga membuat pengunjung merasa puas. Apabila pihak pengelola Taman Margasatwa Ragunan mampu

meningkatkan kualitas pelayanan *Information Center*, maka mampu meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,166 kali. Koefisiensi bernilai positif antara pengaruh kualitas pelayanan *Information Center* dengan kepuasan pengunjung. Berdasarkan uji t diperoleh t hitung sebesar 5,604 > t tabel 1,980 (100 - 2 = 98 dengan tingkat signifikan 5% adalah 1,980). Hasil uji hipotesis diperoleh t hitung 5,604 > t tabel 1,980 maka H_0 di tolak dan H_a diterima artinya semakin besar kualitas pelayanan *Information Center* akan semakin tinggi kepuasan pengunjung.

V.2 Saran

Setelah melakukan penelitian pengaruh kualitas pelayanan *Information Center* terhadap kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan dan melihat hasil penelitian maka dapat diberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat, yaitu:

- a. Karena banyaknya pengunjung yang mengunjungi Taman Margasatwa Ragunan, penulis menyarankan karyawan *Information Center* agar lebih responsif dan cepat tanggap dalam merespon atau melayani pengunjung. Walaupun secara keseluruhan baik tetapi masih ada yang berpendapat kurang puas dengan pelayanan diberikan karyawan *Information Center* Taman Margasatwa Ragunan dan perlu diperhatikan pada pelayanan karyawan *Information Center* karena kurang mudah dijumpai, kurang ramah, kurang menjelaskan informasi dengan jelas, dan kurangnya kesediaan karyawan dalam menanggapi keluhan pengunjung.
- b. Karena masih ada pengunjung yang berpendapat bahwa pelayanan karyawan *Information Center* kurang memuaskan maka ada baiknya pihak pengelola perusahaan jasa pariwisata ini menambah karyawan diposisi bagian ruang tunggu *Information Center* dan selalu mengontrol supaya kinerja dari karyawan tersebut selalu baik di mata pengunjung, lebih responsif, cepat tanggap dapat berkomunikasi dengan baik kepada pengunjung.
- c. Selain itu, perlu adanya penambahan sumber informasi dari Taman Margasatwa Ragunan itu sendiri, seperti penambahan informasi terbaru di

media luar ruang yang diletakkan di sekitar tempat wisata Taman Margasatwa Ragunan. Juga adanya penambahan informasi di media sosial seperti yang peneliti ketahui berdasarkan obeservasi lapangan bahwa Taman Margasatwa Ragunan hanya melakukan penyebaran informasi melalui *website* ada lebih baiknya bila, Taman Margasatwa Ragunan juga melakukan penyebaran informasi juga iklan di media *Twitter*, guna memaksimalkan informasi yang disebarkan.

- d. Karena terdapat hubungan antara pelayanan karyawan *Information Center* dengan kepuasan pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan yang cukup lemah, dan pengaruh kualitas pelayanan yang sangat rendah, maka kedepannya pelayanan karyawan *Information Center* lebih ditingkatkan terutama jumlah dari karyawan yang berjaga di ruang tunggu utama. Supaya, pengunjung mendapatkan informasi dengan cepat dan terpercaya dari karyawan *Information Center*. Karena sebenarnya para pengunjung berpedoman pada informasi yang diberikan oleh karyawan *Information Center*, dibanding dari sesama pengunjung yang belum tentu kebenarannya. Jika pengunjung merasa lebih puas akan informasi yang diberikan oleh *Information Center* Taman Margasatwa Ragunan, maka nantinya akan membuat nama Taman Margasatwa Ragunan lebih baik di khalayak.
- e. Karena Taman Margasatwa Ragunan merupakan potensi wisata yang cukup baik dan harus dipertahankan. Maka, perlu dilakukan evaluasi yang lebih baik dari pengelola perusahaan jasa pariwisata ini dan evaluasi bagi peningkatan disiplin juga kesopanan karyawan *Information Center* terhadap pengunjung, karena dari hasil obeservasi peneliti langsung ke lapangan banyak sekali hal-hal yang sekiranya kurang baik yang dilakukan oleh karyawan *Information Center* terutama dalam hal kesopanan yang dirasa sangat kurang. pelayanan karyawan *Information Center* juga menentukan akan terus berjayanya atau tidaknya sebuah perusahaan jasa pariwisata.