

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil penelitian tentang pengaruh komponen destinasi wisata yang meliputi atraksi, aksesibilitas, amenitas, dan layanan penunjang (*Ancillary*) (4A) terhadap kepuasan pengunjung Kebun Binatang Surabaya adalah sebagai berikut:

1. Terdapat temuan bahwasannya kepuasan pengunjung itu dipengaruhi secara signifikan oleh Komponen Destinasi Pariwisata (4A) secara keseluruhan. Temuan analisis regresi linier langsung menunjukkan bahwasannya variabel X (komponen destinasi wisata) mempunyai pengaruh positif dan substansial terhadap variabel Y (kepuasan pengunjung), dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,203 dan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengunjung meningkat seiring dengan opini mereka terhadap kualitas komponen 4A.
2. Nilai *R Square* sebesar 0,546 mengindikasikan bahwa 54,6% variasi kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh komponen destinasi wisata, sementara sisanya 45,4% bisa jadi dipengaruhi faktor lain yang bukan menjadi fokus dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwasannya selain komponen destinasi wisata 4A, terdapat adanya beberapa faktor lain yang memiliki peran penting juga dalam membentuk kepuasan pengunjung, seperti kualitas pelayanan, harga tiket, interaksi dengan petugas, hingga kondisi lingkungan wisata.
3. Dari keempat indikator komponen destinasi wisata, aksesibilitas memiliki kontribusi paling tinggi terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai *mean* senilai 4,22 ini artinya termasuk dalam kategori atau golongan yang sangat tinggi. Ini dapat diartikan bahwasannya kemudahan akses menuju lokasi Kebun Binatang Surabaya, ketersediaan moda transportasi, serta kejelasan petunjuk arah merupakan aspek yang paling diapresiasi oleh pengunjung.

Kemudahan tersebut memberikan kenyamanan awal yang sangat mempengaruhi persepsi keseluruhan terhadap pengalaman berkunjung.

4. Selain itu, data kualitatif dari pertanyaan terbuka dapat memperkuat bahwa motivasi berkunjung umumnya berasal dari keinginan untuk berekreasi Bersama keluarga, mengenalkan satwa kepada anak-anak, serta memanfaatkan lokasi yang mudah untuk dijangkau. Namun demikian, beberapa pengunjung juga mengungkapkan adanya ketidaknyamanan terkait parkir yang illegal, fasilitas toilet yang kurang bersih, serta terbatasnya informasi wisata yang tersedia di dalam lokasi. Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat aspek yang perlu diperbaiki, khususnya pada amenities dan layanan pendukung.

## 5.2 SARAN

Peneliti memberikan rekomendasi berikut berdasarkan temuan dan kesimpulan penelitian:

1. Bagi Pengelola Kebun Binatang Surabaya, diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan kualitas aksesibilitas, terutama dalam hal konektivitas transportasi umum, ketersediaan petunjuk arah, serta optimalisasi informasi lokasi melalui berbagai kanal digital. Aksesibilitas yang baik menjadi daya tarik utama dan harus dijaga sebagai keunggulan suatu destinasi.
2. Penguatan terhadap indikator amenities dan *Ancillary services* perlu menjadi perhatian lebih lanjut. Pengelola Kebun Binatang Surabaya disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas umum seperti kebersihan toilet, tempat duduk atau area istirahat, kantin, dan tempat ibadah, serta memperkuat fungsi layanan pendukung seperti pusat informasi dan petugas edukasi satwa. Kerja sama dengan lembaga pemerintah, komunitas sadar wisata, maupun relawan edukasi dapat menjadi alternatif Solusi yang bermanfaat.
3. Penanganan terhadap praktik parkir liar perlu dilakukan secara serius dan berkelanjutan. Disarankan agar pengelola bekerja sama dengan pemerintah

daerah dan aparat penegak hukum untuk menertibkan area parkir dan menyediakan lahan parkir resmi yang diawasi, demi menjaga kenyamanan, keamanan, dan citra destinasi wisata.

4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang lebih spesifik, seperti kualitas pelayanan, kebersihan lingkungan, harga tiket, atau komunikasi interpersonal antara petugas dan pengunjung. Selain itu, pendekatan menggunakan campuran atau *mix method* yang menggabungkan data kuantitatif dan kualitatif dapat memperkaya hasil dan memberikan Gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung.
5. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi dan masukan bagi pengambil kebijakan dalam bidang pariwisata daerah, khususnya dalam pengembangan destinasi berbasis konservasi dan edukasi seperti kebun binatang. Melalui pemahaman yang lebih baik terhadap kebutuhan dan harapan pengunjung, pengelolaan destinasi dapat diarahkan menuju keberlanjutan dan peningkatan kualitas pelayanan yang lebih optimal.