

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis melalui 100 responden wisatawan Semarang Zoo Kota Semarang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Daya tarik wisata berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada wisatawan domestik Semarang Zoo Kota Semarang. Hal ini didukung oleh analisis koefisien korelasi yang menyatakan adanya korelasi kuat antara daya tarik wisata dengan keputusan berkunjung. Selain itu, berdasarkan hasil kategorisasi, responden menilai daya tarik Semarang Zoo secara umum sudah baik. Namun, terdapat beberapa aspek yang masih perlu diperbaiki, terutama dalam kebersihan area, inovasi penataan aktivitas wisata, serta kesesuaian tarif dengan pengalaman yang dirasakan, yang dirasa belum sepenuhnya optimal oleh sebagian pengunjung.
- b. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada pengunjung domestik di Semarang Zoo Kota Semarang. Berdasarkan hasil analisis koefisien korelasi, terdapat hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dengan keputusan berkunjung. Hasil kategorisasi menunjukkan kualitas pelayanan Semarang Zoo sudah dinilai sangat menarik oleh wisatawan. Berdasarkan rekapitulasi jawaban responden terdapat beberapa hal yang dinilai perlu ditingkatkan menurut responden yakni, kondisi fasilitas fisik dengan yang

menunjukkan bahwa aspek ini perlu menjadi fokus utama perbaikan. Faktor lain yang juga perlu diperhatikan adalah kompetensi petugas, serta peningkatan akurasi informasi agar kualitas pelayanan semakin optimal.

c. Daya tarik wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berkunjung pada wisatawan domestik di Semarang Zoo Kota Semarang. Dalam analisis koefisien korelasi menyatakan terdapat hubungan yang sangat kuat antara daya tarik wisata dan kualitas pelayanan terhadap keputusan berkunjung. Dalam hasil kategorisasi masih terdapat beberapa hal yang perlu dikembangkan, seperti pengaruh pencarian informasi melalui teman, keluarga, atau media sosial tentang Semarang Zoo yang perlu ditingkatkan lebih menarik, dengan begitu terdapat keyakinan pengunjung untuk mengunjungi melalui kemantapan informasi yang diberikan, dibandingkan dengan tempat wisata lain yang menjadi pertimbangan pengunjung.

4.2 Saran

Berdasarkan analisis penelitian yang telah dilakukan dan dijabarkan, terdapat beberapa catatan saran yang diberikan peneliti untuk wisata Semarang Zoo di Kota Semarang, sebagai berikut:

a. Pada variabel daya tarik wisata pada Semarang Zoo Semarang Zoo dapat dikatakan menarik dari hasil kategorisasi secara keseluruhan, namun perlu inovasi terutama dalam hal kebersihan yang masih rendah di area parkir, loket, dan dalam kebun binatang. Pengelola disarankan meningkatkan kebersihan melalui pembersihan rutin, penyediaan fasilitas memadai, serta menambah tenaga

kebersihan. Selain itu, terdapat keluhan mengenai ketidaksesuaian harga tiket dengan pengalaman yang diperoleh, terutama saat musim liburan dan biaya tambahan fasilitas. Oleh karena itu, perlu penataan aktivitas dan penyesuaian harga agar daya tarik dan pengalaman wisatawan semakin optimal. sudah dapat dikatakan menarik dari hasil kategorisasi secara keseluruhan.

b. Pada variabel kualitas pelayanan, Semarang Zoo sudah baik dimata pengunjung. Namun masih perlu ditingkatkan terutama pada fasilitas fisik melalui renovasi pintu masuk, mushola, ruang istirahat, serta penataan jalur kunjungan agar lebih efisien. Infrastruktur pendukung seperti tempat duduk, papan informasi, toilet, dan fasilitas ramah disabilitas juga perlu diperkuat. Selain itu, kompetensi petugas harus ditingkatkan lewat pelatihan pelayanan prima dan penyampaian informasi akurat, baik secara langsung maupun melalui media pendukung, sehingga pelayanan terlihat lebih profesional dan informatif.

c. Keputusan berkunjung pada Semarang Zoo dinilai tinggi oleh responden. meski sebagian responden memberi penilaian rendah. Perbaikan perlu difokuskan pada branding dan penyampaian informasi yang masih kurang, dengan memperkuat pemasaran digital melalui media sosial, pembaruan situs web, serta transparansi ulasan pengunjung agar informasi lebih akurat dan terpercaya. Untuk meningkatkan daya saing, Semarang Zoo dapat menonjolkan keunggulan konservasi satwa secara edukatif, menghadirkan pengalaman interaktif yang aman, menambah wahana ramah keluarga, serta memperkuat citra sebagai destinasi wisata edukasi melalui program pembelajaran lingkungan dan konservasi.