

## BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1. Kesimpulan

Studi ini menggunakan statistik deskriptif dan regresi linear ganda untuk memeriksa hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pengunjung di daerah konservasi gajah Sumatra di Tangkahan. Hasilnya menunjukkan bahwa kualitas layanan menjelaskan 82,6% dari varians, sementara variabel lain mewakili 17,4%. Hasil dari tes yang disebutkan di atas menunjukkan bahwa X dan Y memiliki tingkat pengaruh yang tinggi satu sama lain. Studi ini menemukan bahwa kebahagiaan pengunjung di Tangkahan Sumatera Elephant Conservation Area dipengaruhi oleh tingkat layanan yang mereka terima. *Reability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible* adalah variabel kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan wisatawan.

Sebagai hasil dari upaya konservasi gajah Sumatera di Tangkahan, studi ini menjelaskan bagaimana kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas layanan. Hal ini diperlukan untuk mengawasi dan meningkatkan dua variabel keyakinan dan responsif - karena mereka tidak baik atau memiliki nilai tes parsial terendah dalam penelitian ini.

### 6.2. Saran (atau: Rekomendasi)

Para peneliti telah menarik kesimpulan dan rekomendasi berikut untuk dibagikan dengan administrasi Tangkahan sehubungan dengan area konservasi gajah Sumatera:

1. Indikator kualitas layanan yang berkontribusi pada kepuasan wisatawan termasuk *Reability, responsiveness, assurance, empathy*, dan *tangible*. Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan pada dua variabel ini, layanan masih tidak baik, jadi diharapkan bahwa manajer area konservasi gajah Sumatra di Tangkahan akan lebih memperhatikan dan meningkatkan layanan mereka kepada wisatawan, khususnya dalam hal respon variabel dan jaminan. Turis memberikan tanggapan positif pada keandalan, empati, dan hasil yang dapat diukur dari tiga faktor ini. Diperkirakan bahwa manajer akan menggunakan penelitian ini sebagai standar untuk meningkatkan bar pada kualitas layanan.
2. Para peneliti di masa depan mungkin memperluas fokus mereka untuk mencakup atraksi wisata atau bisnis yang beroperasi di industri pariwisata.