

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verikatif pengaruh program wisata *fun with science and art (programming)* dalam menciptakan *customer experience* dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Program wisata *fun with science and art* Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan terdiri dari pengenalan alat peraga dan kegiatan seni interaktif yang meliputi aktivitas kegiatan dan waktu pelaksanaan. Secara umum, pengunjung memiliki penilaian yang baik terhadap program ini. Proram wisata *fun with science and art* yang paling tinggi adalah kegiatan seni interaktif. Sedangkan penilaian mengenai indikator lainnya berkaitan dengan aktivitas kegiatan mendapat penilaian cukup baik dan seimbang diantara ketiganya. Berdasarkan penelitian ini, maka ditemukan hasil bahwa *programming* dapat mengembangkan objek wisata. Program wisata yang dikemas objek wisata sebagai daya tarik yang dapat mendorong dan menarik wisatawan untuk berkunjung ke suatu destinasi dan dapat menambah kegiatan wisatawan pada saat mengunjungi destinasi atau objek wisata tersebut.
2. *Customer experience* terdiri dari *brand experience*, *customer interface*, dan *continuous innovation*. Gambaran mengenai *customer experience* Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan dinilai baik oleh responden, hal ini

menunjukkan bahwa pengalaman yang didapatkan wisatawan saat berkunjung ke Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan sangat baik. Berdasarkan hasil penelitian, yang paling tinggi adalah *brand experience*. Hal ini dikarenakan *brand* dari Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan yang merupakan *science centre* dan sudah ada dibenak masyarakat bahwa Puspa IPTEK merupakan tempat yang berkaitan dengan dunia pendidikan dan ilmu pengetahuan.

3. Program wisata secara positif berpengaruh terhadap *customer experience*. Hal ini dikarenakan program wisata *fun with science and art* (pengenalan alat peraga dan kegiatan seni interaktif) selain menjadi daya tarik dan menjadi kegiatan pilihan yang dapat dilakukan pengunjung pada saat berada di Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan. Selain itu, pelayanan yang dilakukan lebih optimal pada setiap kegiatan yang dilakukan. Program wisata (pengenalan alat peraga dan kegiatan seni interaktif) secara bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dalam menciptakan *customer experience* Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan uraian kesimpulan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rekomendasi untuk Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan untuk menciptakan *Customer Experience*, yaitu dengan melakukan beberapa upaya untuk mengevaluasi, memiliki inovasi baru dan meningkatkan program wisata yang dikemas dengan upaya sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, kemudahan memahami alat peraga mendapatkan skor yang paling rendah. Memberikan keterangan yang lebih jelas dan lebih rinci mengenai kegunaan dan manfaat dari setiap alat peraga sehingga memudahkan pengunjung untuk lebih memahami alat peraga yang ada. Keterangan setiap alat peraga harus menggunakan dua bahasa, yaitu bahasa asing dan bahasa Indonesia. Hal tersebut dilakukan agar wisatawan yang berkunjung dapat memiliki kejelasan setelah berkunjung ke Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan. Melakukan kegiatan sesuai dengan waktu pelaksanaan yang telah dirancang sehingga tidak ada lagi keterlambatan dalam melaksanakan aktivitas kegiatan.
2. Berdasarkan hasil penelitian, interaksi website mendapatkan skor yang paling rendah. Melakukan inovasi baru dalam mengemas suatu produk atau paket wisata. Program yang dikemas harus sesuai dengan visi, misi, dan tujuan dari Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan. Memperbaharui website agar lebih bersifat interaktif dan lebih menarik. Apabila website lebih interaktif dan lebih menarik, Mengembangkan *road show* yang dilakukan agar bisa lebih menarik dan lebih interaktif. Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan juga dapat mengembangkan promosi yang dilakukan. Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan menyelenggarakan *event-event* yang berkaitan erat dengan ilmu pengetahuan dan pendidikan yang melibatkan anak-anak usia sekolah secara terprogram.
3. *Customer experience* harus ditingkatkan dengan cara membuat terobosan atau inovasi baru yang lebih menarik yang berkaitan dengan dunia pendidikan

karena segmen utama Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan adalah pelajar, agar pelajar dapat memiliki motivasi yang kuat untuk berkunjung ke Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan. Puspa IPTEK Kota Baru Parahyangan menambah alat peraga yang lebih menarik, lebih interkatif, dan sesuai dengan ilmu pengetahuan dan teknologi, dengan memperhatikan kepentingan pendidikan di sekolah.

4. Berdasarkan hasil penelitian terdapat faktor lain yang ditunjukkan oleh variabel epsilon yang tidak diteliti dalam penelitian ini, oleh karena itu Penulis berharap akan adanya penelitian selanjutnya untuk memperoleh hasil yang lebih baik.

