

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh *customer experience* terhadap *revisit intention* dengan survei terhadap wisatawan nusantara yang berkunjung ke Taman Tebing Breksi Yogyakarta menggunakan metode analisis *Structural Equation Model* (SEM-PLS), maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan wisatawan nusantara terhadap *customer experience* di Taman Tebing Breksi Yogyakarta berada pada kategori penilaian yang tinggi. Skor penilaian tertinggi didapatkan oleh sub-variabel *comfort*, sedangkan skor terendah didapatkan oleh sub-variabel *education*. Taman Tebing Breksi Yogyakarta memiliki berbagai keindahan serta aktivitas menarik untuk dilakukan pengunjung. Dalam menunjang kebutuhan pengunjung, pengelola menyediakan fasilitas yang memadai sehingga aktivitas berwisata dapat dinikmati dengan baik. Sebagai contoh, disediakan kursi tempat wisatawan dapat duduk untuk menikmati pemandangan alam Tebing Breksi dan sekitarnya yang juga dapat digunakan untuk beristirahat, fasilitas tour dengan kualitas yang baik sehingga wisatawan dapat merasa nyaman saat menggunakannya, dan kondisi cuaca yang cukup nyaman dipengaruhi oleh lokasi yang berada di ketinggian sehingga angin bertiup cukup kencang meskipun cuaca di sana cenderung panas dan terik.
2. Tanggapan wisatawan nusantara terhadap *revisit intention* di Taman Tebing Breksi Yogyakarta berada pada kategori yang tinggi pula, dimana wisatawan nusantara yang pernah berkunjung memiliki keinginan untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain baik teman, keluarga, dan kenalannya untuk berkunjung. Penilaian tertinggi didapatkan oleh keinginan untuk memberikan rekomendasi, sedangkan poin yang lebih rendah didapatkan oleh keinginan untuk kembali mengunjungi Taman Tebing Breksi Yogyakarta di masa depan.

Pengalaman yang didapatkan wisatawan saat berkunjung, mendorong perasaan untuk membagikan ceritanya dan mengajak orang lain untuk mendapatkan pengalaman yang sama di tempat tersebut.

3. Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan dalam penelitian ini ditemukan hasil bahwa *customer experience* berpengaruh signifikan terhadap *revisit intention* di Taman Tebing Breksi Yogyakarta. Tingginya pengalaman yang didapatkan wisatawan di sebuah destinasi atau objek daya tarik wisata akan mempengaruhi tingginya tingkat *revisit intention*.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, diharapkan pengelola Taman Tebing Breksi Yogyakarta dapat lebih memperhatikan pengalaman yang didapatkan wisatawan yang sudah berkunjung. *Novelty* sebagai faktor yang terbukti signifikan memberikan pengaruh terhadap *revisit intention* harus dipertahankan dan ditingkatkan. Sedangkan *escapism*, *entertainment*, *esthetic*, *education*, *comfort*, dan *safety* harus dievaluasi kembali sehingga pengelola dapat memperbaiki kualitas wisata dan meningkatkan *revisit intention*. Meskipun hasil menunjukkan hanya satu dari ketujuh variabel yang signifikan, namun dapat dilihat bahwa model PLS-SEM yang digunakan sudah cukup baik dibuktikan dengan analisis outer model (nilai *convergent validity*, *discriminant validity*, dan *reliability*) yang memenuhi syarat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan penelitian mengenai pengaruh *customer experience* terhadap *revisit intention* dengan survei kepada wisatawan nusantara yang berkunjung ke Taman Tebing Breksi Yogyakarta, maka peneliti memberikan rekomendasi antara lain sebagai berikut:

1. Dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa *education* di Taman Tebing Breksi masih cukup rendah, peneglola dapat menambah aktivitas yang meningkatkan nilai edukasi di objek wisata. Pengelola dapat meningkatkan pengalaman belajar wisatawan yang berkunjung dengan menggunakan metode interaktif dan edukatif seperti menyediakan *interpreter/local guide* untuk mendampingi serta memberikan informasi

menarik seputar Taman Tebing Breksi Yogyakarta, mulai dari sejarah, fakta menarik, atau sekedar membangun komunikasi. Peneliti juga menyarankan pengelola untuk menambahkan berbagai pertunjukan seni dan budaya yang dilaksanakan secara rutin di panggung terbuka yang dapat memberikan pengalaman belajar yang asik dan menarik. Dengan menambahkan aktivitas edukasi, pengalaman berwisata akan meningkat sehingga mempengaruhi minat berkunjung kembali ke Taman Tebing Breksi Yogyakarta meningkat.

2. Berdasarkan tanggapan wisatawan terhadap *intention to revisit* yang didasarkan pada pernyataan mengenai kemungkinan untuk berkunjung ke Taman Tebing Breksi, peneliti merekomendasikan pengelola Taman Tebing Breksi Yogyakarta untuk dapat menambahkan aktivitas wisata baru yang bisa dinikmati sehingga rasa ingin tahu wisatawan mendorong keinginannya untuk berkunjung kembali dan mencoba aktivitas baru yang ada. Pengelola juga dapat menambahkan agenda promosi untuk para pengunjung di hari-hari tertentu seperti libur nasional maupun high season, promosi yang diberikan bisa berupa potongan harga tiket masuk atau penawaran paket wisata yang mencakup seluruh aktivitas yang tersedia dengan harga yang lebih murah. Peneliti berharap rekomendasi ini dapat menjadi pertimbangan pengelola dalam meningkatkan kualitas berwisata serta meningkatkan angka kunjungan kembali ke Taman Tebing Breksi Yogyakarta.
3. Peneliti juga merekomendasikan pengelola Taman Tebing Breksi Yogyakarta mengumpulkan database mengenai wisatawan yang berkunjung, tidak hanya sekedar angka kunjungan saja tetapi lebih spesifik seperti tempat tinggal asal, email, dan frekuensi kunjungan yang telah dilakukan. Hal ini dapat bermanfaat untuk pengelola seperti untuk mengirimkan informasi terupdate seputar objek wisata (event atau aktivitas wisata baru), promosi, dan membantu penelitian selanjutnya.

Dari penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa *customer experience* berpengaruh terhadap *revisit intention* di Taman Tebing Breksi Yogyakarta,

namun tidak menutup kemungkinan untuk peneliti lain untuk membahas unsur-unsur lain yang berpengaruh terhadap *revisit intention*. Peneliti lainnya juga dapat menggali lebih dalam pembentukan *customer experience* sehingga dapat membantu meningkatkan *revisit intention* ke Taman Tebing Breksi Yogyakarta.