

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 230 wisatawan Ranca Upas ( termasuk yang hanya berkunjung dan yang melakukan aktivitas berkemah) dan dengan perhitungan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh *experience quality* terhadap *behavioral intention* di Ranca Upas, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan responden terhadap *experience quality* yang terdiri dari *escapism*, *relaxation*, *enjoyment* dan *involvement* mendapatkan penilaian sangat tinggi, dimana wisatawan merasa *relaxation* di Ranca Upas sudah baik, wisatawan juga merasa puas dengan kondisi lingkungan dan keindahan pemandangan yang membuat wisatawan merasakan ketenangan dan kedamaian saat berwisata di Ranca Upas. Dimensi yang mendapatkan nilai presentase tertinggi adalah *relaxation*, hal ini dikarenakan *relaxation* merupakan hal yang penting untuk menarik perhatian wisatawan karena aktivitas wisata umumnya bertujuan untuk menjauhkan diri dari ramainya perkotaan, atau dari keramaian secara umum, untuk menikmati keindahan alam, maka penting bagi wisatawan untuk mendapatkan lingkungan yang nyaman dan membuat ketenangan juga kedamaian serta dapat menikmati keindahan pemandangan alam. Ranca Upas memiliki *relaxation* yang baik dengan memberikan lingkungan yang tenang dan damai juga memberikan keindahan pemandangan alam yang indah dimana di tempat berkemah wisatawan dapat melihat sunrise yang jelas dan indah, wisatawan dapat menghangatkan badan dengan berenang di kolam pemandian air panas ditengah pemandangan yang mengagumkan, dan masih banyak atraksi lainnya. Karena itulah dimensi *relaxation* mendapatkan persentase paling tinggi. Selanjutnya nilai terendah terdapat pada dimensi *enjoyment*. Hal ini dikarenakan kurangnya kenyamanan dan mempengaruhi kesenangan yang dirasakan oleh wisatawan, hal ini lah yang menyebabkan persentase pada *enjoyment* rendah.

2. Tanggapan responden mengenai *behavioral intention* sudah mendapatkan penilaian yang baik dari responden. Penilaian tertinggi diperoleh dari item pertanyaan mengenai niat untuk berkunjung kembali ke Ranca Upas di masa mendatang, hal ini didasarkan karena pengalaman wisatawan yang puas karena Ranca Upas yang memiliki keindahan pemandangan alam dan memiliki banyak atraksi wisata yang membuat wisatawan tidak mudah bosan. Konsep tersebut membuat wisatawan berniat untuk berkunjung kembali ke Ranca Upas di masa mendatang. Sedangkan indikator pertanyaan dengan skor terendah yaitu kesediaan wisatawan untuk membicarakan hal positif mengenai Ranca Upas kepada orang lain. Hal tersebut dikarenakan karena masih banyak yang perlu diperbaiki dari Ranca Upas.
3. Berdasarkan hasil pengolahan data secara simultan dan parsial mengenai *experience quality* terdapat 4 dimensi yaitu *escapism*, *relaxation*, *enjoyment* dan *involvement* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention*. Hal ini berarti aktivitas wisata yang dilakukan wisatawan mendapatkan pengalaman positif yang diterima oleh wisatawan Ranca Upas berdampak terhadap niat untuk berperilaku positif minimal dengan berniat untuk berkunjung kembali di masa mendatang ke Ranca Upas untuk merasakan pengalaman yang lebih baik serta berbeda-beda di Ranca Upas.

Melalui paparan tiga poin di atas, menyimpulkan bahwa penelitian ini telah menjawab seluruh rumusan masalah yang telah di rancang sebelumnya.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, perhutani sebagai pengelola Ranca Upas sebaiknya perlu memperbaiki kekurangan yang ada di Ranca Upas, seperti fasilitas dan pelayanannya yang nantinya akan membentuk pengalaman wisatawan dan berpengaruh terhadap *behavioral intention* wisatawan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi dari pengaruh *experience quality* terhadap *behavioral intention* di Ranca Upas sebagai berikut:

1. *Experience quality* merupakan salah satu cara agar pengelola Ranca Upas dapat meningkatkan dan mempertahankan *behavioral intention* wisatawan. Pada variabel *experience quality* sub variabel *enjoyment* mendapatkan skor paling rendah dibandingkan dengan sub variabel lainnya, hal ini dikarenakan pengunjung Ranca Upas yang merasakan ketidaknyamanan saat melakukan *camping ground* karena kebisingan wisatawan lain pada saat jam tidur yang mengganggu wisatawan lainnya beristirahat. Sebaiknya pengelola di Ranca Upas memaksimalkan pelayanan seperti membatasi waktu kebisingan pada jam istirahat, melakukan pengecekan area camping agar wisatawan merasa tidak terganggu oleh wisatawan lainnya. Sehingga wisatawan merasakan kenyamanan saat melakukan aktivitas di Ranca Upas.
2. Berdasarkan hasil penelitian terhadap *behavioral intention* di Ranca Upas penilaian *behavioral intention* terendah terdapat pada indikator Kesiediaan wisatawan untuk membicarakan hal positif mengenai Ranca Upas kepada orang lain. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa hal yang harus ditingkatkan atau diperbaiki oleh pihak Ranca Upas terutama dengan fasilitas yang disediakan namun harus berbayar, seperti toilet umum yang dimana harga tiket masuk Ranca Upas pun sudah terbilang cukup mahal, lalu memperbaiki jalan jalan yang rusak, sebaiknya pihak pengelola dapat memperbaiki hal tersebut agar wisatawan bersedia memberikan tanggapan positif mengenai Ranca Upas.
3. Berdasarkan hasil pengujian antara pengaruh *experience quality* terhadap *behavioral intention*, terdapat 4 dimensi yang memiliki pengaruh signifikan, yaitu *escapism, relaxation, enjoyment dan involvement*. Dengan dimensi nilai tertinggi yaitu *relaxation* yang meliputi ketenangan dan kedamaian saat berwisata di Ranca Upas. Peneliti menyarankan agar pihak pengelola Ranca Upas dapat memanfaatkan peluang ini dengan mempromosikan keindahan pemandangan alam di Ranca Upas, dengan bermacam macam atraksi yang ada di Ranca Upas, pihak pengelola dapat memanfaatkan hal tersebut sebagai kekuatan yang dimiliki untuk menarik wisatawan ke Ranca Upas.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *experience quality* yang terdiri dari *escapism, relaxation, enjoyment dan involvement* memiliki pengaruh yang signifikan

terhadap *behavioral intention* di Ranca Upas. Oleh karena itu, pengelola Ranca Upas perlu mencatat adanya hubungan positif antara *experience quality* dengan *behavioral intention* ini untuk memperkuat posisi kompetitif Ranca Upas dalam industri pariwisata dan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan *experience quality* melalui nilai *escapism, relaxation, enjoyment* dan *involvement*. Disamping itu, dalam meningkatkan *behavioral intention* dapat diimbangi dengan memperbaiki kekurangan kekurangan terhadap fasilitas dan pelayanan juga membuat bermacam macam atraksi yang lebih banyak dan menarik agar wisatawan tidak merasa bosan ketika melakukan aktivitas wisata di Ranca Upas. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan dan keterbatasan. Oleh karena itu, sebagai rekomendasi untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan untuk menjelajahi *behavioral intention* yang dipengaruhi oleh variabel terikat *experience quality* dengan menggunakan dimensi dan teori terbaru dalam metode penelitian yang berbeda. Dengan demikian, penelitian pada topik ini dapat berkembang menjadi lebih baik. Adapun variabel lain yang bisa digunakan selain variabel ini yang dapat berpengaruh terhadap variabel *behavioral intention* yaitu *push and pull motivation, perceived service quality* dan *destination image*. Sehingga hasil temuan dari penelitian selanjutnya diharapkan bisa menjadi masukan bagi destinasi-destinasi wisata di Indonesia terutama untuk wisata alam dan bidang pariwisata lainnya di masa yang akan datang.