

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil Penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 220 wisatawan Desa wisata Alamendah dan dengan perhitungan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh experience quality terhadap Behavioral Intention di Desa wisata Alamendah, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan responden terhadap experience quality yang terdiri dari escape, peace of mind dan learning mendapatkan penilaian sangat tinggi, dimana wisatawan merasa peace of mind di Desa wisata Alamendah sudah baik, wisatawan juga merasa puas dengan kondisi lingkungan dan keindahan pemandangan yang membuat wisatawan merasakan ketenangan dan kedamaian saat berwisata di Desa wisata Alamendah. Dimensi yang mendapatkan nilai presentase tertinggi adalah peace of mind, hal ini dikarenakan peace of mind 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. Desa wisata Alamendah memiliki peace of mind yang baik dengan memberikan lingkungan yang tenang dan damai juga memberikan keindahan pemandangan alam yang indah dimana wisatawan dapat melihat keindahan alam ciwidey dengan mudah. Karena itulah dimensi peace of mind mendapatkan persentase paling tinggi. Selanjutnya nilai terendah terdapat pada dimensi learning. Hal ini dikarenakan pembelajaran yang diberikan, sebagian besar wisatawan sudah mengerti karena rata rata wisatawan sudah berusia

remaja maupun dewasa, hal ini lah yang menyebabkan persentase pada learning rendah.

2. Tanggapan responden mengenai satisfaction sudah mendapatkan penilaian sangat baik dari responden, penilaian tertinggi diperoleh dari item pertanyaan mengenai kepuasan atas kenyamanan yang dirasakan wisatawan saat berkunjung di Desa wisata Alamendah, Sedangkan penilaian terendah diperoleh dari item pertanyaan mengenai kepuasan atas keamanan yang dirasakan wisatawan saat berwisata di desa alamendah. Hal ini dikarenakan masih banyak yang perlu di perbaiki dari pelayanan atau fasilitas di Desa Wisata Alam Endah.
3. Tanggapan responden mengenai Behavioral Intention sudah mendapatkan penilaian yang baik dari responden. Penilaian tertinggi diperoleh dari item pertanyaan mengenai niat untuk berkunjung kembali ke Desa wisata Alamendah di masa mendatang, hal ini didasarkan karena pengalaman wisatawan yang puas karena Desa wisata Alamendah 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 Desa wisata Alamendah dimasa mendatang. Sedangkan indikator pertanyaan dengan skor terendah yaitu kesediaan wisatawan untuk membayar lebih untuk merasakan kembali pengalaman yang dirasakan di desa wisata alam endah. Hal ini dikarenakan harga package wisata alam endah yang cukup mahal membuat wisatawan enggan untuk menambahkan biaya saat berwisata di desa alam endah.
4. Berdasarkan Hasil Pengolahan Data secara parsial mengenai Experiential Quality memiliki pengaruh signifikan terhadap satisfaction dengan nilai Thitung lebih besar dari pada Ttabel. Hal ini berarti kepuasan wisatawan dapat mempengaruhi kualitas pengalaman yang didapatkan wisatawan saat berkunjung di Desa Wisata Alamendah.

5. Berdasarkan Hasil Pengolahan Data secara parsial mengenai satisfaction memiliki pengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention dengan nilai Thitung lebih besar dari pada TTabel. Hal ini berarti kepuasan wisatawan yang didapatkan wisatawan mempengaruhi kesan positif wisatawan untuk berkunjung kembali dimasa mendatang.
6. Berdasarkan Hasil Pengolahan Data secara simultan dan parsial mengenai experience quality melalui satisfaction memiliki pengaruh signifikan terhadap Behavioral Intention. Hal ini berarti aktivitas wisata yang dilakukan wisatawan mendapatkan pengalaman positif atas terpenuhinya kepuasan yang dirasakan wisatawan berdampak terhadap niat untuk berkunjung kembali di masa mendatang ke Desa wisata Alamendah untuk merasakan pengalaman yang lebih baik serta berbeda di Desa wisata Alamendah.

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, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi dari pengaruh experience quality terhadap Behavioral Intention melalui satisfaction di Desa wisata Alamendah sebagai berikut:

1. Experience quality merupakan salah satu cara agar pengelola Desa wisata Alamendah dapat meningkatkan dan mempertahankan Behavioral Intention wisatawan. Pada Variabel experience quality sub Variabel learning mendapatkan skor paling rendah dibandingkan dengan sub Variabel lainnya, hal ini dikarenakan pengunjung Desa wisata Alamendah yang mayoritas berusia remaja dan dewasa menyebabkan minat untuk menerima pembelajaran saat berwisata kurang diterima dengan baik, melainkan wisatawan asyik menikmati keindahan alam yang tersaji. Sebaiknya pengelola di Desa wisata

Alamendah dalam memberikan pembelajaran hal baru pada wisatawan harus diperhatikan kembali timing dan kondisi wisatawan tersebut.

2. Berdasarkan hasil Penelitian terhadap satisfaction di Desa wisata Alamendah penilaian satisfaction terendah terdapat pada pertanyaan kepuasan keamanan wisatawan saat berkunjung ke Desa wisata Alamendah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat keamanan pada akses desa yang dilalui wisatawan perlu diperhatikan kembali keamanan serta fasilitas pendukungnya.
3. Berdasarkan hasil Penelitian terhadap Behavioral Intention di Desa wisata Alamendah penilaian Behavioral Intention terendah terdapat pada indikator Kesiediaan wisatawan untuk membayar lebih untuk merasakan kembali pengalaman yang dirasakan di desa wisata alam endah. Hal ini menunjukan bahwa wisatawan merasa sudah cukup akan biaya yang dikeluarkan dengan pengalaman yang dirasakan, sehingga pengelola harus dapat mempertahankan kualitas wisata yang ditawarkan.
4. Berdasarkan hasil pengujian antara pengaruh experience quality terhadap satisfaction. Dengan ini menyatakan bahwa pengalaman positif yang dirasakan wisatawan dapat menimbulkan kepuasan berwisata. Peneliti menyarankan pengelola Desa wisata Alamendah agar dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan yang diberikan sehingga wisatawan memiliki kesan positif terhadap Desa wisata Alamendah.
5. Berdasarkan hasil pengujian antara pengaruh satisfaction terhadap Behavioral Intention. Pengaruh Kepuasan dinilai penting dalam menciptakan niat wisatawan untuk berkunjung kembali ke Desa wisata Alamendah, oleh karena itu peneliti meyakini bahwa pengelola dapat menjaga dan meningkatkan kualitas aktivitas wisata dan fasilitas wisata dalam menghasilkan kepuasan berkunjung sehingga wisatawan melakukan kunjungan kembali.
6. Berdasarkan hasil pengujian antara pengaruh Experiential Quality melalui satisfaction terhadap Behavioral Intention, dilihat dari penilaian responden

pada pertanyaan yang disajikan, dapat dilihat bahwa nilai keindahan alam , kedamaian, kenyamanan wisatawan, dan keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali cukup tinggi. Hal ini dapat digunakan pengelola sebagai peluang pengelola untuk membuat promosi baru berdasarkan penilaian wisatawan sehingga wisatawan yang sudah pernah berkunjung akan melakukan kunjungan kembali atas promosi baru yang disajikan