

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Hasil dari temuan dalam penelitian ini menilai bahwasannya semakin tinggi nilai dalam variabel *Service Quality* dan *Destination Attachment*, maka akan semakin tinggi juga pengaruh dalam minat wisatawan untuk berkunjung dan merekomendasikannya. Berdasarkan hasil penelitian ini terkait hubungan *Service Quality*, *Destination Attachment* Terhadap *e-WOM Intention* Dalam Wisata *Heritage* Kota Bandung, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

- 1 Berdasarkan hasil uji hipotesis pertama, diketahui bahwa besar pengaruh *Service Quality* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *e-WOM Intention*.
- 2 Berdasarkan hasil uji hipotesis kedua, diketahui bahwa besar pengaruh *Destination Attachment* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *e-WOM Intention*.
- 3 Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga, diketahui bahwa besar pengaruh *Service Quality* berpengaruh secara signifikan dan positif terhadap *Destination Attachment*.

5.2 Saran

Temuan ini menunjukkan bahwasannya area Asia Afrika dan Braga terkait Pengaruh *Service Quality*, *Destination Attachment* Terhadap *e-WOM Intention* Dalam Wisata *Heritage* Kota Bandung, masing-masing berada dalam kategori yang sangat baik. Adapun saran yang dapat penulis sampaikan bagi pihak penyedia layanan atau pengelola area Asia Afrika dan Braga, ialah sebagai berikut:

Dalam variabel *Service Quality*, kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan di area Asia Afrika dan Braga telah cukup baik, namun belum terasa optimal hal ini bisa ditunjukkan masih cukup banyaknya tanggapan dan respon negative khususnya

terkait fasilitas umum seperti toilet atau cukup banyak nya di beberapa spot foto terdapat tulisan-tulisan atau coretan yang mengganggu nilai estetika dari bangunan tersebut. Namun, selain itu sudah cukup baik dan cukup banyak ragam komentar positif terutama dalam hal pelayanan seperti di area kuliner adan museum atau gedung-gedung bersejarah lainnya.

Dalam variabel *Destination Attachment*, area Asia Afrika dan Braga perlu untuk tetap berada dalam level tertinggi dalam menjaga keaslian aktivitas wisatanya, baik itu dalam bentuk aktivitas wisata bersejarah melalui cerita dibaliknya, atau melalui nilai sejarah tiap-tiap gedung yang terdapat di area Asia Afrika, hal seperti wisata kuliner tetap terjaga citarasa dan keunikan dari makanannya tersendiri, atau hotel-hotel disekitar area Asia Afrika mampu menawarkan inovasi-inovasi unik lainnya yang mampu mendatangkan lebih banyak wisatawan, sehingga dengan ini mampu tetap menjaga adanya rasa khusus bagi wisatawan ketika mengunjungi area Asia Afrika dan Braga sehingga timbulah rasa keterikatan atau *Destination Attachment* tersebut selama mengunjungi area Asia Afrika dan Braga.

Dalam variabel *e-WOM Intention*, area Asia Afrika dan Braga perlu konsisten dan mempertahankan e-WOM untuk tetap memastikan persepsi yang dihadirkan dari wisatawan tetap dalam ruang lingkup yang baik atau positif. Ulasan-ulasan yang tersebar di media sosial pun akan menjadi faktor pendukung bagi wisatawan yang belum pernah berkunjung menjadi mau untuk berkunjung ke area Asia Afrika dan Braga.

Penelitian ini memiliki beberapa kelemahan dan keterbatasan selama peneliti melakukan studi ini, diantaranya 1) kondisi area Asia Afrika dan Braga mampu berubah seiring berjalannya waktu dalam artian area Asia Afrika dan Braga memiliki kondisi yang dinamis, sehingga hal yang dituliskan tidak betul-betul dapat terus berkorelasi dengan kondisi dimasa yang akan datang. 2) saat proses pengambilan data, informasi yang disampaikan oleh responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat reponden yang sebenarnya, hal ini bisa saja terjadi karena adanya perbedaan pendapat, anggapan atau pemahaman responden ketika mengisi kuesioner yang telah disediakan. 3)

variabel dalam penelitian ini hanya berfokus dalam tiga variabel saja yaitu *Service Quality*, *Destination Attachment*, dan *e-WOM Intention* dalam wisata *heritage* Kota Bandung, maka besar harapan bagi peneliti selanjutnya, untuk dapat bisa mengembangkan topik serta variabel dan metodologi yang berbeda sehingga menghasilkan lebih banyak informasi yang didapatkan oleh wisatawan sehingga membuat besarnya kemungkinan akan semakin banyaknya wisatawan yang berkunjung ke area Asia Afrika dan Braga.