

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Peneliti dapat menyimpulkan temuan penelitian dari pengujian metode analisis deskriptif dan analisis verifikatif pada model Structural Equation Modeling dengan Partial Least Square yang diaplikasikan menggunakan *software* SmartPLS 4.0 diperoleh keseluruhan jawaban terhadap semua rumusan masalah di antaranya :

1. Pengalaman pengunjung secara keseluruhan berada pada kategori sangat tinggi jika nilainya dilihat dari total skor tanggapan responden yang berada pada garis kontinum. Kemudian, nilai pada rata-rata tingkat capaian responden (TCR) pada gabungan seluruh konstruk pengalaman yaitu pengalaman kognitif, pengalaman fisik, pengalaman sensorik, pengalaman emosional, dan pengalaman sosial berada pada kategori baik. Dengan demikian, keseluruhan pengalaman yang dialami oleh mayoritas pengunjung pada saat menonton Pertunjukan Sendratari Ramayana sudah memenuhi preferensinya dalam mendapatkan pengalaman yang positif.
2. Kepuasan pengunjung secara keseluruhan berada pada kategori sangat tinggi jika nilainya dilihat dari total skor tanggapan responden yang berada pada garis kontinum. Kemudian, nilai pada rata-rata tingkat capaian responden (TCR) pada gabungan seluruh dimensi kepuasan yaitu perasaan puas, harapan terpenuhi, kunjungan kembali, dan rekomendasi berada pada kategori baik. Dengan demikian, keseluruhan kepuasan yang dirasakan oleh mayoritas pengunjung pada saat menonton Pertunjukan Sendratari Ramayana sudah memenuhi preferensi dan harapannya.
3. Pengalaman kognitif berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung terutama pada Generasi Milenial dan Generasi Z yang berarti jika pengalaman kognitif yang dialami oleh pengunjung semakin baik, maka

kepuasan yang dirasakan pengunjung pada saat menonton Pertunjukan Sendratari Ramayana akan tambah meningkat. Pengunjung yang terlibat secara kognitif dengan memikirkan dan menghargai keunikan dari pertunjukan ini cenderung merasa puas dengan pengalaman mereka. Keunikan budaya yang ditampilkan, seperti penggunaan pakaian tradisional, alat musik gamelan, dan bahasa Jawa, memberikan pengalaman yang mendalam dan autentik yang memenuhi harapan pengunjung untuk belajar dan merasakan sesuatu yang berbeda dari keseharian mereka. Selain itu, kecenderungan Generasi Milenial dan Generasi Z untuk mengabadikan momen-momen berharga dan membagikannya di media sosial menambah elemen kognitif memperkuat kepuasan mereka. Pengalaman kognitif mempengaruhi cara mereka memproses dan menilai pengalaman tersebut, yang pada gilirannya mendorong mereka untuk kembali mengunjungi pertunjukan dan merekomendasikannya kepada orang lain. Oleh sebab itu, serangkaian pengalaman kognitif tersebut membuat pengunjung merasa puas dengan pengalaman yang mereka alami.

4. Pengalaman fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung terutama pada Generasi Milenial dan Generasi Z. Hal tersebut mengindikasikan bahwa konstruk pengalaman fisik yang digunakan dalam penelitian ini bukan menjadi fokus utama dalam mengukur pengaruhnya terhadap konstruk kepuasan pengunjung pada konteks wisata budaya dan terdapat faktor lain yang dapat dijadikan konstruk untuk mengukur pengaruhnya terhadap konstruk kepuasan pengunjung yang tidak disertakan dalam penelitian ini dan lebih relevan dengan konteks wisata budaya.
5. Pengalaman sensorik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung terutama pada Generasi Milenial dan Generasi Z. Hal tersebut mengindikasikan bahwa konstruk pengalaman sensorik yang digunakan dalam penelitian ini bukan menjadi fokus utama dalam mengukur pengaruhnya terhadap konstruk kepuasan pengunjung pada konteks wisata budaya dan terdapat faktor lain yang dapat dijadikan konstruk untuk mengukur pengaruhnya terhadap konstruk kepuasan pengunjung yang tidak

disertakan dalam penelitian ini dan lebih relevan dengan konteks wisata budaya.

6. Pengalaman emosional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung terutama pada Generasi Milenial dan Generasi Z yang berarti jika pengalaman emosional yang dialami oleh pengunjung semakin baik, maka kepuasan yang dirasakan pengunjung pada saat menonton Pertunjukan Sendratari Ramayana akan tambah meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari emosi yang kuat seperti sukacita, semangat dan haru, terutama pada atraksi unik seperti Anoman Obong cenderung meningkatkan ikatan emosional dan kepuasan pengunjung khususnya pada Generasi Milenial dan Generasi Z. Pengalaman emosional yang mendalam mendorong mereka untuk berbagi di media sosial dan merekomendasikan pertunjukan tersebut. Oleh sebab itu, serangkaian pengalaman emosional tersebut membuat pengunjung merasa puas dengan pengalaman yang mereka alami. Secara keseluruhan, pengalaman emosional ialah faktor penting dalam membentuk kepuasan pengunjung terhadap Pertunjukan Sendratari Ramayana.
7. Pengalaman sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung terutama pada Generasi Milenial dan Generasi Z yang berarti jika pengalaman sosial yang dialami oleh pengunjung semakin baik, maka kepuasan yang dirasakan pengunjung pada saat menonton Pertunjukan Sendratari Ramayana akan meningkat. Hal tersebut dapat dilihat dari interaksi positif dengan *staff*, termasuk keramahamahan, profesionalitas, dan kesigapan dalam menangani komplain pengunjung menjadi elemen penting yang dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengunjung terutama bagi Generasi Milenial dan Generasi Z. Pengalaman sosial yang baik memastikan pengunjung merasa dihargai dan diakui, sehingga memperkuat kepuasan keseluruhan dan meningkatkan kemungkinan mereka untuk kembali dan merekomendasikan Pertunjukan Sendratari Ramayana.

5.2 Saran

Peneliti dapat memberikan rekomendasi berdasarkan temuan penelitian dari pengujian metode analisis deskriptif dan analisis verifikatif mengenai

pengaruh pengalaman terhadap kepuasan pengunjung pada Pertunjukan Sendratari Ramayana yang di antaranya :

1. Bagi Pihak Pengelola

Temuan penelitian menunjukkan bahwa pengalaman kognitif, pengalaman emosional, dan pengalaman sosial dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung pada Pertunjukan Sendratari Ramayana. Dengan demikian, diharapkan pengelola pertunjukan dapat mempertahankan popularitas Pertunjukan Sendratari Ramayana serta menjaga kelestarian budaya yang ada di Indonesia. Pengelola diharapkan mengetahui tanggapan mengenai kepuasan dari pengunjung yang pernah menonton Pertunjukan Sendratari Ramayana terkait pengalamannya selama menonton pertunjukan tersebut agar dapat mengevaluasi, mengatasi, dan meningkatkan kekurangan-kekurangan yang ada. Pihak pengelola disarankan untuk meningkatkan kualitas fasilitas fisik seperti pencahayaan dan kursi pengunjung di lokasi pertunjukan. Pencahayaan yang lebih baik dan peningkatan kenyamanan kursi pengunjung dapat membantu memperbaiki pengalaman fisik yang meskipun saat ini tidak signifikan, tetapi merupakan bagian dari keseluruhan pengalaman pengunjung. Kemudian, pengelola diharapkan mampu berinovasi agar pengunjung mendapatkan pengalaman kognitif dan pengalaman emosional yang lebih baik dengan mengembangkan sinopsis dan terjemahan cerita yang lebih mudah diakses oleh pengunjung, misalnya melalui aplikasi atau media interaktif yang dapat membantu meningkatkan fokus dan pengalaman emosional pengunjung selama pertunjukan. Selain itu, pengelola diharapkan untuk lebih mempersiapkan faktor-faktor yang dapat membuat pengunjung mendapatkan pengalaman sosial yang lebih baik yaitu sikap, pengetahuan, serta kemampuan bagi *staff* yang bertugas dalam melayani pengunjung dengan memberikan pelatihan berkelanjutan kepada *staff*, terutama dalam hal penanganan komplain dan interaksi sosial yang dapat meningkatkan kesiapan dan profesionalitas mereka. Hal ini akan memperkuat pengalaman sosial pengunjung dan dapat berdampak positif pada kepuasan mereka. Selain itu, pengelola diharapkan untuk mengadakan

kegiatan interaktif atau acara tambahan yang dapat meningkatkan ikatan emosional dan sosial pengunjung, seperti sesi tanya jawab dengan pemain setelah pertunjukan atau tur ke area panggung pertunjukan yang dapat menjadi daya tarik tambahan yang memperkaya pengalaman pengunjung. Hal tersebut harus dilakukan oleh pengelola agar pengunjung dapat merasakan kepuasan yang tinggi berdasarkan pengalaman yang dialaminya. Sebab, ketika pengunjung merasa puas, artinya preferensi dan harapan mereka telah terpenuhi. Dengan begitu, pengunjung cenderung melakukan kunjungan kembali dan berkenan untuk merekomendasikan Pertunjukan Sendratari Ramayana, baik ke orang-orang terdekat di sekitarnya, maupun berupa ulasan positif terkait pengalamannya. Ketika semua hal tersebut tercapai, pengelola senantiasa mendapatkan keuntungan untuk menarik calon pengunjung yang sebelumnya belum pernah menonton Pertunjukan Sendratari Ramayana. Selain itu, pengelola diharapkan untuk menggiatkan promosi pada media sosial untuk menarik lebih banyak pengunjung dalam segmentasi Generasi Milenial dan Generasi Z.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini mempunyai dependensi pada hasil pengujian hipotesis yang mana tidak seluruh konstruk dari dimensi pengalaman berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung tetapi hanya tiga konstruk pengalaman saja yakni pengaruh kognitif, pengaruh emosional, dan pengaruh sosial saja. Kemudian, dua konstruk pengalaman lainnya yaitu pengalaman fisik dan pengalaman sensorik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Maka dari itu, diharapkan peneliti selanjutnya mampu menganalisis dan menguji lebih lanjut mengenai elemen-elemen yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dalam konteks wisata budaya dengan menggunakan konstruk eksogen dari dimensi pengalaman yang lain agar mendapatkan hasil yang lebih berkorelasi satu sama lain dan signifikan antar konstraknya. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk melakukan studi perbandingan antara beberapa destinasi wisata budaya yang berbeda untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang spesifik dalam meningkatkan kepuasan pengunjung pada masing-masing destinasi.

Selanjutnya, disarankan peneliti selanjutnya dapat mempertimbangkan untuk menggunakan metode pengukuran yang lebih beragam, seperti metode kualitatif atau kombinasi antara kualitatif dan kuantitatif, untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengaruh pengalaman terhadap kepuasan pengunjung.