

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan mengkaji pengaruh *experience quality* terhadap *behavioral intentions* wisatawan di Tahura Ir. H. Djuanda. Hasil survei menunjukkan bahwa persepsi wisatawan terhadap kedua variabel tersebut berada pada level yang memuaskan atau kategori tinggi. Dengan menggunakan metode Structural Equation Model (SEM-PLS), penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan:

1. Penilaian wisatawan nusantara terhadap *experience quality* di Tahura Ir. H. Djuanda sangat positif atau pada kategori tinggi. Dimensi *entertainment* mendapat penilaian tertinggi, sementara dimensi *surprise* memperoleh penilaian terendah. Keindahan alam Tahura Ir. H. Djuanda menjadi daya tarik utama bagi para wisatawan.
2. *Behavioral intentions* wisatawan nusantara di Tahura Ir. H. Djuanda juga mendapat penilaian tinggi. Kecenderungan untuk merekomendasikan Tahura Ir. H. Djuanda kepada orang lain menjadi indikator terkuat, sedangkan niat untuk berkunjung kembali pada liburan berikutnya relatif lebih rendah. Pengalaman positif selama kunjungan mendorong wisatawan untuk berbagi cerita dan mengajak orang lain mengunjungi tempat tersebut.
3. Penelitian ini mengungkap pengaruh signifikan antara *experience quality* dan *behavioral intentions* wisatawan Tahura Ir. H. Djuanda. Analisis statistik membuktikan bahwa *experience quality* berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intentions* wisatawan. Secara umum, semakin tinggi *experience quality* yang dirasakan pengunjung di suatu destinasi wisata, semakin positif pula *behavioral intentions* mereka di masa mendatang.

Penelitian ini menegaskan pentingnya meningkatkan *experience quality* wisatawan untuk mendorong perilaku positif seperti kunjungan ulang dan rekomendasi kepada orang lain, yang pada akhirnya dapat meningkatkan popularitas dan keberlanjutan destinasi wisata tersebut.

Berdasarkan hasil penelitian ini, pihak pengelola Tahura Ir. H. Djuanda disarankan untuk lebih memfokuskan perhatian pada aspek-aspek yang mempengaruhi pengalaman wisatawan. Dimensi *fun* dan *entertainment* yang terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku, perlu dipertahankan dan ditingkatkan. Sementara itu, aspek-aspek seperti *immersion*, *surprise*, dan *education* memerlukan evaluasi lebih lanjut untuk meningkatkan *experience quality* dan memperbaiki *behavioral intentions*. Meskipun hanya dua dari lima dimensi yang menunjukkan pengaruh signifikan. Studi ini menggunakan pendekatan Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) yang terbukti sangat efektif. Hal ini dibuktikan melalui analisis outer model yang komprehensif. Analisis tersebut mengkonfirmasi bahwa model memenuhi kriteria yang diperlukan untuk validitas konvergen, validitas diskriminan, dan reliabilitas.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menyadari adanya beberapa keterbatasan dalam penelitian yang telah dilaksanakan. Beberapa di antaranya yang diidentifikasi adalah penulis hanya mengukur pengaruh dari *experience quality* terhadap *behavioral intentions*. Sementara masih banyak indikator atau variabel lain yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengukur tingkat *experience quality* maupun *behavioral intentions* terhadap suatu daya tarik wisata. Selain itu dengan teknik penyebaran kuesioner yang tidak dilakukan secara langsung memungkinkan adanya perbedaan hasil penelitian dengan dilakukan secara langsung.

5.3 Saran

Berdasarkan kajian yang telah dilaksanakan terkait pengaruh *experience quality* terhadap *behaviour intentions*, dengan melibatkan wisatawan nusantara yang mengunjungi Tahura Ir. H. Djuanda, peneliti menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan wisatawan terhadap *surprise* yang didasarkan pada pernyataan mengenai pelayanan di Tahura Ir. H. Djuanda yang mendapatkan nilai yang paling rendah. Peneliti menyarankan pengelola Tahura Ir. H. Djuanda dapat memperhatikan dan meningkatkan kembali pelayanannya sehingga wisatawan dapat merasa puas dan mendapat pengalaman yang lebih

mengesankan. Pengalaman yang mengesankan tersebut yang dapat menjadi alasan wisatawan tertarik untuk melakukan kunjungan kembali.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti *experience quality* dengan menambahkan atau mengganti dimensi dengan dimensi pembentuk *experience quality* lainnya. Hal ini dilakukan untuk menambah wawasan dan penelitian terkait *experience quality* atau bisa juga menambahkan variabel lainnya seperti kepuasan, citra destinasi, dan variabel lainnya dengan metodologi yang berbeda. Hal ini juga bertujuan supaya pengelola Tahura Ir. H. Djuanda mengetahui factor lain yang mempengaruhi kunjungan kembali ke Tahuar Ir. H. Djuanda sehingga pengelola dapat mengevaluasi melalui penelitian ini dan selanjutnya.