

## BAB IV

### KESIMPULAN, IMPLIKASI, REKOMENDASI DAN KETERBATASAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan di Dunia Fantasi mengenai kualitas pengalaman, nilai yang dirasakan, kepuasan wisatawan, motivasi dan loyalitas wisatawan, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kualitas pengalaman berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan, secara keseluruhan pada dimensi keterlibatan di Dunia Fantasi berada memiliki skor tertinggi hal ini disebabkan karena ketika wisatawan datang untuk berwisata ke Dunia Fantasi wisatawan mendapat pengalaman baru yang sebelumnya wisatawan belum pernah dapatkan dan wisatawan merasa keterlibatan wisatawan terhadap aktivitas atraksi wahana permainan serta memilih aktivitas apa saja yang cocok dengan wisatawan yang telah disediakan oleh Dunia Fantasi.

Pada nilai yang dirasakan wisatawan tidak berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan, hal ini disebabkan karena daya tarik dan kualitas layanan di Dunia fantasi dan tidak sesuai dengan apa yang dibayarkan. Pengalaman berwisata secara keseluruhan atau keunikan Dunia Fantasi ancol dapat menjadi faktor utama yang meningkatkan atau menurunkan nilai yang dirasakan wisatawan sehingga pada akhirnya dapat mempengaruhi tingkat loyalitas wisatawan.

Kepuasan wisatawan berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan, hal ini disebabkan karena semakin puas wisatawan dengan pengalamannya maka semakin kemungkinan mereka untuk kembali atau merekomendasikan Dunia Fantasi kepada orang lain. Kualitas layanan, akomodasi yang nyaman, keramahan staf atau kepuasan terhadap harga yang wisatawan bayarkan dapat menjadi faktor kunci sehingga faktor penting bagi Dunia Fantasi untuk dapat fokus pada aspek-aspek yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan pada akhirnya memperkuat loyalitas wisatawan.

Pada penelitian ini secara langsung motivasi berpengaruh terhadap loyalitas wisatawan. Hal ini disebabkan karena motivasi wisatawan

bervariasi untuk dipengaruhi oleh motivasi dengan cara mendapatkan pengalaman baru, dapat menyegarkan pikiran, tertarik dengan promo yang diberikan oleh Dunia Fantasi dan menciptakan pengalaman yang lebih memuaskan bersama teman atau keluarga.

2. Pada penelitian ini menilai peran variabel mediasi motivasi sebagai efek mediasi terhadap loyalitas wisatawan. Penelitian ini menunjukkan bahwa motivasi wisatawan berpengaruh dalam pengembangan loyalitas wisatawan terhadap daya tarik Dunia Fantasi dengan atraksi sebagai sarana untuk meningkatkan loyalitas wisatawan, oleh karena itu para peneliti harus menggunakan motivasi wisatawan sebagai mediasi ketika mengembangkan loyalitas wisatawan.

## **5.2 Implikasi dan Rekomendasi**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan di Dunia Fantasi mengenai kualitas pengalaman, nilai yang dirasakan, kepuasan wisatawan, motivasi wisatawan dan loyalitas wisatawan, berikut implikasi dan rekomendasi yang dapat diberikan oleh penulis kepada pihak pengelola Dunia Fantasi agar dapat diimplementasikan dan dapat menjadi bekal Dunia Fantasi terhadap bagaimana penelitian dapat mempengaruhi keberhasilan pengelolaan dan pemasaran terkait atraksi kreatif yang berdampak terhadap peningkatan loyalitas wisatawan, pengelola atraksi kreatif perlu memfokuskan peningkatan beberapa hal terkait kualitas pengalaman, nilai yang dirasakan, kepuasan wisatawan dan motivasi wisatawan terhadap loyalitas wisatawan.

1. Pengalaman berkualitas tinggi merupakan alokasi sumber daya yang berhubungan dan tidak berhubungan, hal tersebut perlu difokuskan pada peningkatan pengalaman wisatawan yang kreatif dengan daya tarik khususnya dibidang pelarian, ketenangan pikiran, keterlibatan dan pembelajaran, serta pengakuan. Untuk memenuhi kebutuhan tersebut, pengelola harus memastikan bahwa wisatawan mempunyai kesempatan untuk mempelajari sesuatu yang hal baru dan unik dari atraksi tersebut, sehingga inovasi berkelanjutan terhadap atraksi tersebut adalah suatu keharusan yang dikhususkan di Taman Hiburan.

2. Pengelola harus menciptakan atraksi yang memungkinkan pengunjung untuk memanjakan diri dan bersantai di atraksi serta menawarkan lingkungan yang aman dan menarik. Untuk memungkinkan wisatawan tertarik pada penawaran ini, sehingga atraksi wisata tersebut harus memastikan bahwa stafnya ramah dan berpengetahuan dalam bidang pariwisata khususnya berkompeten dalam pelayanan.
3. Untuk meningkatkan loyalitas wisatawan terhadap objek wisatanya, pengelola objek wisata kreatif harus memperhatikan motivasi wisatawan, baik faktor motivasi internal maupun eksternal. Serta Untuk menciptakan wisatawan yang loyal, pengelola objek wisata yang kreatif harus memperhatikan motivasi penarik dengan cara menjadikan objek wisata tersebut menarik. Dengan adanya temuan ini bagi pihak pengelola untuk dapat mengembangkan pengambilan keputusan strategi sehingga meningkatkan persepsi nilai yang dirasakan oleh wisatawan, dengan tujuan untuk meningkatkan loyalitas wisatawan.
4. Promosi yang interaktif, informatif, dan 'hidup' perlu ditingkatkan dan diciptakan bagi pengelola kepada calon wisatawan. strategi ini harus dipromosikan kepada aplikasi pemesanan *online* atau *e-commerce* karena banyaknya wisatawan yang bersumber melalui promosi ini. Untuk menciptakan dorongan motivasi, program promosi yang berfokus pada manfaat psikologis diperlukan untuk menyoroti bahwa pengunjung akan mempelajari pengalaman baru dalam lingkungan yang menyenangkan dan oleh karena itu untuk menjamin kunjungan kembali wisatawan, inovasi berkelanjutan pada atraksi tersebut sangat penting.

### **5.3 Keterbatasan Penelitian**

Pada penelitian ini memberikan kontribusi untuk memberikan wawasan yang berharga untuk destinasi wisata, namun adanya keterbatasan yang dimiliki dalam penelitian ini dapat memberikan harapan dan rekomendasi kepada peneliti di masa depan untuk dapat menyempurnakan kembali penelitian yang ada di Taman Hiburan Tematik Dunia Fantasi Ancol, berikut keterbatasan penelitian:

1. Dalam pengambilan proses data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini dikarenakan adanya perbedaan pemikiran, tanggapan, dan pemahaman responden yang berbeda-beda.
2. Penelitian ini menilai variabel motivasi sebagai efek mediasi yang dimana perbandingan teori-teori sangat terbatas untuk dapat diperkuat pada pembahasan penelitian ini.