

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis data, pengujian hipotesis dan pembahasan yang dilakukan, penelitian ini menghasilkan sejumlah temuan penting yang mendukung pencapaian tujuan penelitian. Adapun simpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut.

1. Kepuasan wisatawan di Wanawisata Nagara Puntang tergolong tinggi, mencerminkan bahwa fasilitas, pelayanan, dan daya tarik wisata mampu memenuhi atau melebihi ekspektasi pengunjung. Wisatawan juga aktif membagikan pengalaman mereka secara daring melalui eWOM, yang memperkuat citra destinasi dan menarik minat calon pengunjung. Meskipun demikian, minat berkunjung kembali masih tergolong sedang, dipengaruhi oleh faktor harga tiket, fasilitas, dan kebersihan area yang perlu ditingkatkan.
2. Kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali, artinya semakin tinggi kepuasan pengunjung, semakin besar keinginan mereka untuk kembali, sehingga kepuasan menjadi faktor penting dalam membangun loyalitas dan mempertahankan preferensi terhadap destinasi.
3. Kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap eWOM, di mana wisatawan yang puas cenderung membagikan ulasan dan rekomendasi positif melalui media digital, sehingga memperkuat reputasi destinasi di mata calon pengunjung.
4. *Electronic word of mouth* (eWOM) berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat berkunjung kembali, karena ulasan dan rekomendasi positif yang tersebar secara daring menjadi salah satu alasan utama wisatawan generasi Z mempertimbangkan kunjungan ulang ke destinasi yang sama.

5. *Electronic word of mouth* (eWOM) memediasi pengaruh kepuasan wisatawan terhadap minat berkunjung kembali secara positif dan signifikan, di mana kepuasan mendorong wisatawan untuk menyebarkan eWOM positif yang selanjutnya memperkuat keinginan mereka sendiri untuk kembali dan memengaruhi calon wisatawan lain agar memilih destinasi tersebut.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, peneliti menyampaikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola Wanawisata Nagara Puntang dalam menjaga keberlanjutan jumlah kunjungan wisatawan. Selain itu, peneliti juga memberikan beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan acuan untuk penelitian selanjutnya.

5.2.1. Saran untuk Pengelola

1. Secara umum, kepuasan wisatawan di Wanawisata Nagara Puntang sudah cukup baik. Namun, masih terdapat keluhan yang disampaikan oleh wisatawan. Beberapa wisatawan merasa kebersihan area wisata masih kurang terjaga. Untuk pihak pengelola disarankan untuk lebih aktif dalam menjaga kebersihan area wisata secara menyeluruh. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memberikan arahan kepada karyawan, khususnya petugas kebersihan, agar lebih teliti dan peka terhadap kondisi kebersihan, pengelola juga perlu melakukan edukasi kepada pengunjung. Edukasi ini dapat berupa pemasangan papan informasi tentang kebersihan di titik strategis. Fokus kebersihan tidak hanya pada area yang sering terlihat oleh wisatawan, tetapi juga fasilitas umum seperti toilet serta area belakang yang jarang dijangkau tapi masih terlihat wisatawan, termasuk area belakang reruntuhan Radio Malabar yang masih terdapat tumpukan sampah. Area terbuka yang sering dipenuhi dedaunan juga memerlukan pembersihan berkala setiap beberapa jam. Dengan lingkungan yang bersih, kenyamanan dan kepuasan pengunjung akan meningkat, sehingga dapat memperkuat minat untuk berkunjung kembali.

2. Untuk harga yang dinilai cukup tinggi oleh sebagian wisatawan generasi z, untuk mengatasi hal ini, pengelola dapat memberikan nilai tambah berupa *welcome drink* kopi khas dari Berg, kedai kopi yang menjadi salah satu daya tarik utama di Nagara Puntang. Pemberian kopi ini cukup dalam porsi kecil sebagai penyambutan simbolis, sementara wisatawan yang ingin menikmati lebih banyak dapat membeli langsung di kedai. Langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan dan memberikan kesan positif terhadap harga tiket yang dibayarkan.
3. Tetap mempertahankan dan meningkatkan strategi komunikasi digital berbasis *electronic word of mouth* (eWOM). Mengingat generasi z mengandalkan media sosial sebagai sumber utama informasi, pengelola disarankan untuk terus mempertahankan strategi komunikasi digital yang sudah berjalan, sekaligus meningkatkan kualitasnya. Langkah ini dapat berupa menjaga konsistensi unggahan konten interaktif, mengoptimalkan pemanfaatan ulasan positif wisatawan.
4. Berdasarkan masukan dari beberapa responden, pengelola disarankan menambah tempat duduk dengan kanopi di beberapa titik strategis. Saat ini fasilitas tersebut sudah ada, tetapi jumlahnya masih terbatas sehingga tidak mencukupi ketika hujan dan kunjungan ramai. Selain itu, peningkatan kualitas jaringan Wi-Fi juga diperlukan mengingat lokasi berada di dataran tinggi dan banyak wisatawan mengandalkan konektivitas untuk berbagi pengalaman secara daring.
5. Salah satu daya tarik wisata di Wanawisata Nagara Puntang, yaitu Kolam Cinta sedang dalam tahap perbaikan karena mengalami kerusakan akibat cuaca pada saat penelitian dilakukan. Percepatan penyelesaian renovasi ini penting untuk dilakukan agar wisatawan bisa kembali menikmati daya tarik tersebut.

5.2.2. Saran untuk Peneliti

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh kepuasan wisatawan dan *electronic word of mouth* (eWOM) terhadap minat berkunjung kembali,

diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mempertimbangkan variabel lain seperti citra destinasi, persepsi harga, atau kualitas layanan agar hasil penelitian lebih komperhensif dalam menjelaskan faktor – faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali.

2. Penelitian ini juga hanya berfokus pada kelompok generasi z, untuk penelitian selanjutnya diharapkan mempertimbangkan kelompok lainnya untuk melihat adanya perbedaan pola perilaku wisata.