

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, diperoleh beberapa temuan mengenai Analisis Implementasi Faktor Sapta Pesona terhadap Kepuasan Wisatawan di Gunung Tangkuban Parahu, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis faktor eksploratori (EFA), terdapat empat faktor utama yang mempengaruhi kepuasan wisatawan berdasarkan implementasi Sapta Pesona di TWA Gunung Tangkuban Parahu. Faktor pertama, *Refreshing Atmosphere* (Sejuk, Aman, dan Kenangan). Faktor kedua, *Hospitality* (Ramah dan Tertib). Faktor ketiga, *Facilities* (Bersih, Indah, dan Tertib). Faktor keempat, *Attraction Uniqueness* (Keunikan dan Indah). Keempat faktor ini terbentuk melalui indikator yang merujuk pada tujuh unsur Sapta Pesona yang bekerja sama untuk menciptakan pengalaman wisata yang memuaskan dan berkesan, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi kepuasan wisatawan di TWA Gunung Tangkuban Parahu.
2. Hasil analisis faktor *Exploratory Factor Analysis* (EFA) menunjukkan bahwa faktor yang paling dominan dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan di TWA Gunung Tangkuban Parahu berdasarkan implementasi Sapta Pesona adalah faktor *Refreshing Atmosphere* yang mencakup unsur Sapta Pesona berupa Sejuk, Aman, dan Kenangan dengan eigenvalue 4.789 serta total varians 31,92%. Faktor ini diikuti oleh faktor *Hospitality* dengan eigenvalue 1.743 dan varians 11,62%, yang berfokus pada keramahan petugas, serta faktor *Facilities* dengan eigenvalue 1.146 dan varians 7,63%, yang berkaitan dengan keberihan dan penataan fasilitas. Faktor keempat, *Attraction Uniqueness*, dengan eigenvalue 1.017 dan varians 6,78%, memiliki kontribusi lebih rendah namun tetap merupakan elemen yang penting untuk meningkatkan pengalaman wisata yang positif dan tentu berdampak positif dalam mempengaruhi kepuasan

wisatawan. Implementasi Sapta Pesona yang berfokus ketujuh unsur utamanya (aman, tertib, bersih, sejuk, indah, ramah, dan kenangan) saling berinteraksi untuk menciptakan pengalaman wisata yang positif dan berkesan kepada wisatawan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan wisatawan TWA Gunung Tangkuban Parahu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan beberapa saran dan pertimbangan sebagai berikut :

1. Pihak pengelola TWA Gunung Tangkuban Parahu perlu meningkatkan faktor *attraction uniqueness* yang berhubungan unsur Sapta Pesona kenangan dan indah yang memiliki eigenvalue lebih rendah dibandingkan faktor lainnya. Aspek kenangan dan indah berperan langsung dalam membentuk citra destinasi dan mendorong kunjungan ulang wisatawan. Oleh karena itu, langkah-langkah peningkatan kenangan berupa oleh-oleh khas dan elemen pendukung keindahan seperti pengembangan atraksi wisata menjadi hal penting untuk diterapkan dan didiskusikan.
2. Pihak pengelola TWA Gunung Tangkuban Parahu perlu meningkatkan unsur Ramah dan Tertib di kawasan wisata, karena kedua unsur tersebut dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan wisatawan dalam berwisata. Dengan demikian, pengelola dapat memberikan pelatihan kepada petugas dan pelaku wisata, khususnya dalam pelayanan prima, komunikasi efektif, dan pengelolaan ketertiban di kawasan wisata. penguatan dua unsur juga mendukung terciptanya lingkungan wisata yang teratur dan responsif.
3. Pihak pengelola TWA Gunung Tangkuban Parahu perlu meningkatkan fasilitas testimoni wisatawan di media sosial ataupun platform ulasan digital. Testimoni dari wisatawan memiliki kredibilitas yang tinggi sehingga mampu mempengaruhi keputusan calon pengunjung. Dengan tingginya indikator kesediaan untuk merekomendasikan oleh wisatawan, menjadikannya sebagai

potensi besar dalam promosi berbasis pengalaman guna memperkuat citra destinasi dan menarik kunjungan wisatawan baru.

4. Peneliti selanjutnya, disarankan untuk melakukan perbandingan antar destinasi wisata alam maupun buatan, guna memperoleh gambaran secara menyeluruh terkait implementasi Sapta Pesona di berbagai konteks. Mengingat bahwa penelitian ini hanya terbatas pada satu lokasi wisata, yaitu TWA Gunung Tangkuban Parahu.