

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *path analysis* antara *packaging* dengan proses keputusan pembelian paket *rafting* Arus Liar maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. *Packaging* di Arus Liar mendapatkan penilaian yang baik dari wisatawan Arus Liar sesuai dengan garis kontinum *packaging* berada dalam kategori tingkat tinggi. *Packaging* terdiri dari *attraction or demand generator, value, planning and coordination, consistent quality and compability, distinctive customer benefit* dan *cover all the details*. Sub variabel yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah penelitian *consistent quality and compability* mendapatkan penilaian tertinggi dari wisatawan. Arus Liar sudah mampu menerapkan konsistensi dalam kualitas pelayanan *rafting* yang ditawarkan. Kombinasi yang kompatibel antara komponen-komponen *rafting* Arus Liar dapat meningkatkan kualitas pengalaman jasa yang diterima oleh wisatawan mulai dari reservasi, pelaksanaan *rafting* dari *start point* sampai *finish point*, pasca *raftng* sehingga kepuasan wisatawan dapat tercapai. Sementara penilaian terendah adalah penilaian terendah adalah *cover all details*. Hal tersebut disebabkan oleh kurang jelasnya informasi yang disampaikan mengenai kebijakan transaksi, elemen-elemen *rafting*, dan informasi mengenai potongan harga/diskon pada hari-hari tertentu.

2. Proses Keputusan Pembelian Paket *Rafting* Arus Liar secara umum berdasarkan garis kontinum berada pada tingkat tinggi. Proses Keputusan Pembelian Paket *Rafting* Arus Liar dinilai berdasarkan *pre-decision*, *decision*, dan *post purchase evaluation*. Dari ketiga indikator tersebut *post purchase evaluation* mendapatkan penilaian tertinggi. Hal tersebut dikarenakan *post purchase evaluation* merupakan tahap terakhir yang dilakukan wisatawan dalam proses keputusan pembelian, yang menjadi tolak ukur tingkat kepuasan dari pelayanan *rafting* yang telah dirasakan. Jika wisatawan merasa puas dengan pelayanan yang diterima maka wisatawan akan melakukan pembelian ulang seperti yang dilakukan oleh sebagian responden yang pernah *rafting* di Arus Liar sebelumnya sehingga tidak ada keraguan untuk merekomendasikan *rafting* di Arus Liar kepada orang lain.
3. Penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara *packaging* yang terdiri dari *attraction or demand generator, value, planning and coordination, consistent quality and compability, distinctive customer benefit* dan *cover all the details* terhadap proses keputusan pembelian paket *rafting* Arus Liar. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa semakin tinggi tanggapan wisatawan terhadap *packaging* maka semakin tinggi proses keputusan pembelian paket *rafting* Arus Liar.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, maka penulis menyarankan hal-hal sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan masukan bagi perkembangan dan kesuksesan Arus Liar.

Selna Sari Purnama Dewi, 2013

Pengaruh Packaging Terhadap Proses Keputusan Pembelian Paket Wisata Olahraga *Rafting*

Arus Liar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

1. Pihak manajemen Arus Liar harus lebih memperhatikan kenyamanan transportasi lokal (truk dan bak terbuka) yang disediakan untuk mencapai *start* dan *finish point*. Kapasitas transportasi lokal harus diperhatikan supaya wisatawan nyaman dalam melakukan perjalanan berbatu menuju sungai, serta sebelumnya dijelaskan meskipun kondisi jalan kurang baik namun dapat memberikan sensasi adrenalin sebelum *rafting*. Selain itu, sebaiknya pihak manajemen Arus Liar lebih menginformasikan kembali dengan jelas mengenai jaminan asuransi yang didapatkan serta mengenai layanan 24 jam Arus Liar yang bisa diakses melalui berbagai sosial media, sehingga pemasaran interaktif bisa berkembang dengan baik.
2. Berdasarkan proses keputusan pembelian paket *rafting*, cuaca menjadi kendala tidak terduga dalam *rafting*, meskipun *rafting* bisa ditempuh saat hujan, namun ada beberapa wisatawan yang tidak ingin melakukan pengarungan saat hujan, maka dari itu pihak manajemen Arus Liar sebaiknya memberikan alternatif kegiatan lain yang bisa dilakukan wisatawan diluar kegiatan *outdoor* seperti spa tradisional, dan permainan tradisional. Dengan demikian dapat mengurangi kekecewaan wisatawan sehingga wisatawan tidak ragu untuk melakukan pembelian ulang.
3. *Packaging* secara umum terbukti mempengaruhi proses keputusan pembelian paket *rafting* Arus Liar. Sub variabel yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah *consistent quality and compability*. Maka dari itu untuk meningkatkan proses keputusan pembelian paket *rafting* Arus Liar sebaiknya memperhatikan indikator-indikator pada sub variabel tersebut terutama yang mendapatkan penilaian dari wisatawan tertinggi yaitu keamanan perahu karet yang digunakan. Diharapkan pihak manajemen Arus Liar dapat terus konsisten dengan profesionalisme dari

Selna Sari Purnama Dewi, 2013

Pengaruh Packaging Terhadap Proses Keputusan Pembelian Paket Wisata Olahraga *Rafting*

Arus Liar

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu

para karyawannya serta terus menjaga dan meningkatkan kemampuan pelayanan yang diberikan kepada wisatawan.

4. Sebagai bahan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya di Arus Liar *Adventure*, karena pengaruh tertinggi wisatawan pada penelitian ini yaitu *planning and coordination* dan *distinctive customer benefit*, maka para peneliti selanjutnya dapat mengangkat masalah lain seperti *CRM (Customer Relationship Management)* untuk wisatawan dalam upaya mempertahankan retensi pembelian paket ke Arus Liar, sehingga diharapkan wisatawan dapat mencoba semua paket *rafting* yang ditawarkan Arus Liar.