

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui analisa deskriptif dan verifikatif, penyebaran kuisioner, pengujian hipotesis, dengan menggunakan metode analisis regresi berganda yang dilakukan untuk mengetahui pengaruh implementasi *experiential quality* terhadap *revisit intention* wisatawan Puspa IPTEK Sundial dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum *experiential quality* yang terdiri dari *interaction quality*, *physical environment quality*, *outcome quality*, dan *access* berada dalam kategori tinggi. Hal tersebut dikarenakan nilai tinggi yang diperoleh oleh dimensi *interaction quality*, *physical environment quality*, *outcome quality*, dan *access quality* pada Puspa IPTEK Sundial mampu memberikan kualitas pengalaman yang menyenangkan, sehingga wisatawan dapat menikmati kegiatan berwisata dan menjadikan pengalaman yang tidak terlupakan terutama pengalaman edukasi. *Physical environment quality* merupakan dimensi yang mendapat penilaian tertinggi. Hal ini dikarenakan kenyamanan wisatawan ketika berwisata di Puspa IPTEK Sundial, serta kemenarikan, keragaman, dan kelayakan alat peraga yang dapat dicoba oleh setiap wisatawan, sehingga dengan wisatawan mencoba alat peraga edukasi akan memberikan pengalaman edukasi yang belum pernah didapatkan. Sedangkan dimensi yang mendapat penilaian terendah adalah *interaction quality*. Hal ini dikarenakan sebagian besar wisatawan memberikan tanggapan bahwa beberapa karyawan dinilai cukup ramah, yang seharusnya karyawan yang bekerja dalam industri pariwisata haruslah ramah kepada setiap wisatawan yang berkunjung untuk memberikan kesan baik.
2. Secara umum gambaran mengenai *revisit intention* wisatawan Puspa IPTEK Sundial yang terdiri dari *intention to revisit* dan *intention to recommend*

berada pada kategori tinggi. Indikator dari *revisit intention* yang memperoleh penilaian paling tinggi adalah *intention to revisit*. Hal ini menunjukkan bahwa tingginya tanggapan wisatawan berkeinginan untuk berkunjung kembali ke Puspa IPTEK Sundial dan tingginya tanggapan wisatawan berkeinginan menjadikan Puspa IPTEK Sundial sebagai daya tarik wisata edukasi pilihan utama, karena banyaknya manfaat, nilai, pengalaman edukasi yang dapat didapatkan wisatawan ketika datang berkunjung.

3. Berdasarkan pengujian hipotesis dengan teknik analisis regresi berganda, menunjukkan bahwa *experiential quality* dengan dimensi *physical environment quality*, *outcome quality*, dan *access quality* memiliki pengaruh signifikan terhadap *revisit intention* wisatawan baik secara simultan maupun parsial. Hanya satu dimensi yang tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap *revisit intention* yaitu *interaction quality*. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *experiential quality* memiliki pengaruh untuk menciptakan *revisit intention* wisatawan.

## 5.2 Rekomendasi

Penelitian ini memperoleh hasil temuan dalam menciptakan *revisit intention* wisatawan dianalisis melalui *experiential quality*, oleh karena itu penulis mengajukan rekomendasi untuk meningkatkan kinerja perusahaan yang bersangkutan dalam hal ini adalah Puspa IPTEK Sundial. Rekomendasi yang diberikan menyesuaikan pada pembahasan *experiential quality* yang dijadikan acuan oleh pihak Puspa Iptek Sundial. Berikut beberapa rekomendasi yang dapat diaplikasikan berdasarkan temuan penelitian untuk menciptakan *revisit intention* yang lebih tinggi, yaitu:

1. Secara keseluruhan implementasi *experiential quality* di Puspa IPTEK sudah baik menurut tanggapan wisatawan. Dimensi *interaction quality* merupakan dimensi yang memiliki penilaian paling rendah dibanding dimensi lainnya, oleh karena itu penulis memberikan rekomendasi kepada pihak Puspa IPTEK Sundial untuk meningkatkan kualitas pengalaman melalui *interaction quality*, yaitu interaksi antara karyawan dengan wisatawan, seharusnya semua

karyawan yang ada di Puspa IPTEK Sundial bersikap ramah kepada wisatawan jangan hanya kepada wisatawan tertentu, ataupun hanya sebagian karyawan saja yang bersikap ramah saja, tetapi seluruh karyawan dimulai dari atasan, *staff*, *ticketing*, *guide*, *security*, bahkan sampai teknisi, dan *cleaning servicenya*. Setiap karyawan harus ditanamkan 3S (Senyum, Salam, dan Sapa). Selain keramahan tetapi kesigapan dan wawasan pada karyawan dalam membantu wisatawan harus ditingkatkan, terutama *guide* untuk membantu wisatawan yang kesulitan dalam menggunakan alat peraga atau ketika mengikuti program edukasi yang disediakan. Serta wawasan dan menguasai materi mengenai *science* untuk memberikan penjelasan mengenai teori, kegunaan, ataupun proses dari alat-alat peraga *science* maupun program edukasi.

2. Berdasarkan penelitian wisatawan terhadap *revisit intention* ke Puspa IPTEK Sundial penilaian terendah pada indikator *intention to recommend* item frekuensi merekomendasikan Puspa IPTEK Sundial kepada teman, kerabat, atau keluarga. Artinya keinginan wisatawan untuk merekomendasikan masih belum tinggi. Oleh karena itu penulis memberikan rekomendasi kepada Puspa IPTEK untuk terus meningkatkan kualitas pengalaman bagi wisatawannya. Terutama pada *interaction quality*, untuk menciptakan kualitas interaksi antara wisatawan dengan karyawan, kesigapan, dan wawasan para karyawan. Walaupun *physical environment quality*, *outcome quality*, dan *access quality* mendapat penilaian tinggi tetapi sebaiknya terus ditingkatkan. Seperti penambahan dan pembaharuan alat peraga edukasi dan program yang menarik dan beragam yang memberikan nilai-nilai edukasi, hiburan, kebaruan, dan sosial bagi wisatawannya. Karena semakin banyak alat peraga, program, dan nilai edukasi, hiburan, kebaruan, dan sosial yang baru akan menarik wisatawan semakin tinggi melakukan kunjungan kembali, karena ingin mencoba atau merasakan alat peraga dan program yang belum dicoba. Dan untuk *access quality* walaupun sudah baik dan memiliki pengaruh yang paling tinggi, untuk semakin mempermudah wisatawan mengakses website

Puspa IPTEK Sundial untuk memperoleh informasi maka perlunya pembaharuan pada website, menambahkan fitur-fitur, dan untuk kemudahan memasuki kawasan Puspa IPTEK Sundial, penulis merekomendasikan untuk menambah *zebra cross* atau jembatan penyebrangan untuk mempermudah dan keamanan wisatawan ketika menyebrang dari tempat parkir menuju kawasan Puspa IPTEK Sundial, karena walaupun Security ada di sana membantu menyebrang, terkadang pula *security* tidak ada untuk membantu.

3. Secara keseluruhan implementasi *experiential quality* yang dijalankan Puspa IPTEK Sundial dapat meningkatkan *revisit intention* wisatawan. Pelaksanaan implementasi *experiential quality* harus oleh kinerja para karyawan dalam memberikan pelayanan maksimal dan kualitas pengalaman kepada wisatawan yang berkunjung. Diharapkan pihak Puspa IPTEK Sundial terus menjalin dan meningkatkan hubungan baik antara karyawan dengan wisatawan melalui keramahan serta kesigapan yang dimiliki karyawannya. Serta terus meningkatkan kualitas produk yaitu alat peraga dan program edukasi yang ditawarkan dan menyajikan selalu inovasi-inovasi yang tentunya akan sangat menarik.
4. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna karena keterbatasan penulis dalam melakukan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis berharap akan adanya penelitian lanjutan atau sebagai bahan rekomendasi untuk peneliti berikutnya dengan meneliti faktor-faktor lain seperti *perceived value* yang dapat meningkatkan *revisit intention* atau motivasi wisatawan terhadap keputusan berkunjung di Puspa IPTEK Sundial secara lebih mendalam. Temuan lain diharapkan bisa menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan Puspa IPTEK Sundial dimasa yang akan datang.