

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan antara kualitas pengalaman dengan kepuasan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Gambaran mengenai Kualitas Pengalaman di Pemandian Air Panas Ciwalini, mendapat penilaian yang baik dari wisatawan yang berkunjung. Penilaian tertinggi diperoleh oleh dimensi *hedonic*. Penilaian tersebut diukur oleh pengalaman yang ditawarkan oleh Pemandian Air Panas Ciwalini dengan membuat wisatawan merasakan kegembiraan, kesenangan dan kesan yang dapat diingat wisatawan setelah berkunjung ke pemandian air panas ciwalini. Sedangkan penilaian terendah adalah penilaian terhadap dimensi *recognition*. Hal tersebut dikarenakan wisatawan merasa kurang dilayani setelah melakukan kegiatan wisata.
2. Gambaran mengenai Kepuasan sudah mendapatkan penilaian yang baik. Kedua item pertanyaan pun memperoleh tanggapan yang baik dari responden. Hal tersebut dapat dilihat dari perolehan skor yang hanya memiliki selisih yang sedikit. Perolehan skor tertinggi diperoleh dari item pertanyaan tanggapan wisatawan mengenai persepsi terhadap Pemandian Air Panas Ciwalini. Hal ini dikarenakan kualitas pengalaman yang didapatkan ketika berwisata ke pemandian air panas ciwalini sesuai dengan persepsi wisatawan sehingga berkeinginan untuk berkunjung kembali ke pemandian air panas ciwalini. Perolehan skor terendah diperoleh dari harapan wisatawan terhadap pemandian air panas ciwalini. Hasil perolehan skor tersebut menggambarkan bahwa sudah muncul keinginan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang untuk mendapatkan kualitas pengalaman yang menghiburnya.
3. Secara Simultan, terdapat pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pengalaman terhadap Kepuasan Wisatawan, sedangkan secara parsial

Vicky Lusiana Herman, 2016

PENGARUH KUALITAS PENGALAMAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI PEMANDIAN AIR PANAS CIWALINI

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

keseluruhan sub variabel dari Kualitas Pengalaman yang terdiri dari *hedonic* (X1), *peace of mind* (X2) dan *recognition* (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Pemandian Air Panas Ciwalini. *Hedonic* yang paling berpengaruh dari variabel Kualitas Pengalaman dan yang paling rendah terdapat pada *recognition*.

5.2.1 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari temuan yang telah dihasilkan, maka penulis memberikan saran atau rekomendasi sebagai berikut dengan harapan dapat memberikan masukan bagi kemajuan dan perkembangan pihak pengelola Pemandian Air Panas Ciwalini.

1. Hasil penilaian dengan skor terkecil dari kualitas pengalaman adalah terhadap indikator *recognition*. Hal tersebut menunjukkan bahwa penilaian wisatawan di Pemandian Air Panas Ciwalini masih cukup rendah dibandingkan penilaiannya terhadap indikator lainnya. Pentingnya sebuah inovasi yang baik dari suatu destinasi merupakan kekuatan bagi destinasi tersebut untuk lebih memberikan pengalaman baru dan memiliki rasa adanya perubahan dari rutinitas saat berada di suatu destinasi wisata. Oleh karena itu hal yang menjadi rekomendasi penulis adalah meningkatkan pembangunan kolam baru yang lebih unik dan bervariasi sehingga dapat meningkatkan kunjungan wisatawan domestic maupun internasional. memperbaiki dan menambah fasilitas yang lebih baik seperti toilet atau kamar bilas, kamar ganti, saung tempat istirahat, serta perbaikan jalan menuju ciwalini.
2. Indikator pengukur mengenai Kepuasan yang mendapat penilaian skor terendah diperoleh dari harapan wisatawan terhadap Pemandian Air Panas Ciwalini. Hasil perolehan skor tersebut menggambarkan bahwa sudah muncul keinginan wisatawan untuk melakukan kunjungan ulang untuk mendapatkan Kualitas Pengalaman yang menghiburnya. selain itu persaingan di dunia destinasi wisata dengan adanya kompetitor atau daya tarik wisata lainnya yang lebih menarik

wisatawan untuk berkunjung dan memberikan Kepuasan bagi wisatawan, maka dari itu pengelola harus memperhatikan dan membangun kolam baru untuk menarik minat wisatawan yang lebih banyak lagi. Meningkatkan kualitas produk dan jasa juga menjadi salah satu solusi agar wisatawan dapat memberikan toleransi terhadap adanya competitor yang berdatangan lebih banyak dan lebih menarik dimasa yang akan datang. Seperti merawat kebersihan kolam renang, kebersihan lingkungan, kebersihan toilet atau kamar bilas, serta selalu berinovasi dalam menciptakan atraksi kolam baru agar wisatawan selalu merasa tertarik untuk berkunjung kembali. Rekomendasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan penilaian terhadap harapan wisatawan yang positif terhadap Pemandian Air Panas Ciwalini.

3. Rekomendasi lain yaitu ditujukan bagi Pengelola Pemandian Air Panas Ciwalini agar dapat memberikan informasi pengunjung yang lebih jelas dengan mendata wisatawan lebih rinci agar memiliki data wisatawan yang lengkap namun tidak pula menyulitkan wisatawan. Rekomendasi ditujukan pula bagi penelitian selanjutnya. Dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara Kualitas Pengalaman terhadap Kepuasan wisatawan Pemandian Air Panas Ciwalini.
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. Temuan lain diharapkan bias menjadi masukan bagi perkembangan dan kemajuan Pemandian Air Panas Ciwalini dimasa yang akan datang, maka para peneliti lainnya dapat mengangkat masalah lain yang lebih mendalam mengenai kualitas pengalaman dan upaya-upaya yang dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan kepuasan wisatawan Pemandian Air Panas Ciwalini

sampai akhirnya wisatawan benar-benar melakukan kunjungan ulang dan merasa puas ke Pemandian Air Panas Ciwalini.