

## BAB V

### KESIMPULAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis jalur (*path analysis*) antara pengaruh *tourist experience* terhadap kepuasan wisatawan dan dampaknya pada *revisit intention* di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum tanggapan responden mengenai pelaksanaan *tourist experience* di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan yang terdiri dari 4 dimensi yaitu *entertainment*, *educational*, *escapist* dan *esthetics* berada di kategori cukup tinggi. Dimensi *educational* mendapatkan penilaian tertinggi sebesar 26%. Tingginya sub variabel *educational* dikarenakan adanya unsur edukatif dalam setiap pertunjukan kesenian dan kebudayaan khas Betawi, sehingga mampu memberikan pengetahuan dan wawasan yang baru kepada wisatawan nusantara.
2. Tanggapan responden mengenai kepuasan wisatawan nusantara di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan tergolong sangat tinggi. Hal tersebut berdasarkan *customer satisfaction index* yang mencapai 77,20% yang artinya wisatawan merasa sangat puas dengan pengalaman yang dirasakan saat berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.
3. Tanggapan responden mengenai *revisit intention* yang terdiri dari *the willingness to revisit* dan *recommend it to others* berada di kategori cukup tinggi. Indikator yang memperoleh rata-rata skor tertinggi adalah *recommend it to others* dengan perolehan skor sebesar 53%. Tingginya indikator *recommend it to others* dikarenakan pengalaman wisata yang dirasakan oleh wisatawan selama berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan cukup berkesan sehingga wisatawan bersedia untuk merekomendasikan Setu Babakan sebagai destinasi wisata menarik di

Jakarta kepada orang lain, sehingga hal ini mampu meningkatkan niat untuk kunjungan ulang ke destinasi yang sama di masa yang akan datang (*revisit intention*).

4. *Tourist experience* yang terdiri dari *entertainment*, *educational*, *escapist* dan *esthetics* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan.
5. Kepuasan wisatawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan rekomendasi mengenai pengaruh *tourist experience* terhadap kepuasan wisatawan dan dampaknya pada *revisit intention* di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, yaitu:

1. Rekomendasi penulis mengenai *tourist experience* di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.

- a. *Entertainment*

Untuk meningkatkan unsur hiburan (*entertainment*) dalam membentuk pengalaman yang berkesan saat berkunjung ke daya tarik wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, pihak pengelola destinasi perlu memberikan strategi dengan menampilkan lebih banyak atraksi yang bersifat menghibur seperti menampilkan kesenian lenong, kesenian keroncong, gambus dan lain sebagainya. Tujuannya agar wisatawan nusantara yang berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan dapat merasa terhibur dan mendapatkan pengalaman wisata yang berkesan sehingga wisatawan merasa puas dan senang.

- b. *Educational*

Untuk meningkatkan unsur edukasi (*educational*) dalam membentuk pengalaman yang berkesan saat berkunjung ke daya tarik wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, pihak pengelola destinasi perlu memberikan strategi dengan menampilkan lebih

banyak atraksi yang bersifat edukatif seperti membuka kelas bagi wisatawan untuk mempelajari kesenian Betawi secara gratis baik tari tradisional, nyanyian, instrumen dan sebagainya. Dengan demikian Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan dapat menjadi tempat untuk mempelajari kesenian dan budaya Betawi. Tujuannya agar wisatawan nusantara yang berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan mendapatkan pengalaman wisata edukasi yang berkesan sehingga wisatawan mendapatkan manfaat yang lebih dari sekedar hanya berwisata.

c. *Escapist*

Untuk meningkatkan unsur *escapist* dalam membentuk pengalaman yang berkesan saat berkunjung ke daya tarik wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, pihak pengelola destinasi perlu memberikan strategi dengan menampilkan unsur *escapist* dalam menampilkan kesenian dan kebudayaan Betawi seperti cara hidup khas masyarakat Betawi yang diterapkan pada masyarakat sekitar Setu Babakan, cara berpakaian dengan menggunakan pakaian adat Betawi baik staff maupun masyarakat lokal, cara berkomunikasi dan lain sebagainya sehingga wisatawan akan merasa seperti benar-benar berada dalam bagian masyarakat Betawi. Tujuannya agar wisatawan nusantara mendapatkan pengalaman wisata yang berkesan dan berbeda dari rutinitas hidup mereka sebelumnya.

d. *Esthetics*

Untuk meningkatkan unsur keindahan (*esthetics*) dalam membentuk pengalaman yang berkesan saat berkunjung ke daya tarik wisata Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan, pihak pengelola destinasi perlu memberikan strategi dengan menampilkan keindahan seperti menambahkan ukiran dan arsitektur khas Betawi dalam membangun gedung dan kantor pengelola, rumah adat, serta membangun kantin-kantin untuk tempat wisata kuliner. Hal tersebut agar wisatawan nusantara dapat merasakan nilai keindahan dari arsitektur khas Betawi dan menciptakan pengalaman yang berkesan.

2. Berdasarkan hasil penelitian dan fakta pada variabel kepuasan wisatawan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan memiliki penilaian yang tinggi yaitu puas. Wisatawan yang puas cenderung untuk kembali lagi di waktu yang akan datang. Untuk mempertahankan tingkat kepuasan wisatawan pihak pengelola Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan dapat mengembangkan atraksi wisata yang ada di Setu Babakan seperti meningkatkan unsur hiburan (*entertainment*), unsur edukatif (*educational*) agar lebih bermanfaat dan dapat dinikmati oleh semua umur, unsur *escapist* agar mampu membuat wisatawan merasa seperti menjadi bagian dari masyarakat Betawi itu sendiri, serta meningkatkan unsur keindahan (*aesthetics*) pada arsitektur bangunan di sekitar destinasi wisata. Selain itu pemeliharaan fasilitas agar selalu bersih, memelihara kebersihan di sekitar danau, pengelolaan para pedagang makanan dan minuman di sekitar kawasan wisata dan pengelolaan parkir kendaraan bermotor dapat meningkatkan sekaligus mempertahankan tingkat kepuasan wisatawan.
3. Untuk meningkatkan *revisit intention* wisatawan nusantara yang berkunjung ke Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan memperoleh nilai cukup tinggi. Oleh karena itu pihak pengelola Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan perlu menyusun program-program yang dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan pengalaman wisata yang berkesan seperti membuat kelas budaya dimana wisatawan dapat mempelajari kesenian dan budaya Betawi, membuat jadwal pertunjukkan kesenian yang lebih jelas, pengelolaan kebersihan sekitar danau, penataan kedai makanan agar lebih rapih, membangun lebih banyak rumah adat Betawi, memperindah dan memperbanyak atraksi di danau. Selain itu dalam segi promosi produk wisata pihak pengelola Setu Babakan dapat membuat *website* sendiri yang memuat beragam informasi mengenai Setu Babakan beserta aksesibilitas dan rute ke Setu Babakan, serta adanya *visual tour* yang menampilkan kondisi Setu Babakan sebenarnya, sehingga dapat mempermudah wisatawan yang datang dari luar Jakarta untuk dapat melihat dan mengetahui seperti apa Setu Babakan.

4. Penulis menyadari dalam penelitian ini tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan. Begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki kekurangan dan keterbatasan karena hanya dilakukan pada wisatawan nusantara, kepuasan wisatawan dan *revisit intention* di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan segmen wisatawan yang pernah menggunakan produk dan jasa dan mengenai loyalitas wisatawan di Perkampungan Budaya Betawi Setu Babakan.