

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *customer experience* terhadap *revisit intention* di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan, maka dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Secara umum tanggapan wisatawan mengenai *customer experience* di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan yang terdiri dari delapan dimensi yaitu *comfort*, *educational*, *hedonic*, *novelty*, *recognition*, *safety*, *beauty* dan *relational* berada di kategori sangat tinggi. Penilaian tertinggi adalah pada dimensi *beauty* sedangkan dimensi *relational* menjadi dimensi dengan skor terendah. Taman Wisata Alam Kawah Papandayan memiliki pemandangan alam yang sangat indah selain gunung, kawah, danau tujuh warna adapun hutan mati yang membuat para wisatawan sangat antusias untuk pergi kesana karena pemandangannya yang sangat indah. Sehingga wisatawan yang datang berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan mendapatkan banyak pengalaman yang menyenangkan.
2. Tanggapan wisatawan mengenai *revisit intention* di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan yang terdiri dari keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain dan keinginan untuk berkunjung kembali termasuk dalam kategori sangat tinggi. Dimensi keinginan untuk merekomendasikan kepada orang lain menjadi dimensi dengan skor paling tinggi sedangkan keinginan untuk berkunjung kembali menjadi dimensi dengan skor terendah. Wisatawan yang telah berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan dan merasakan pengalaman yang menyenangkan dengan sendirinya mereka akan menyebarkan informasi informasi positif dan merekomendasikannya kepada orang lain untuk berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan juga.

3. *Customer Experience* yang terdiri dari *comfort*, *educational*, *hedonic*, *novelty*, *recognition*, *safety*, *beauty* dan *relational* secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention*. Sedangkan secara parsial terdapat tiga dimensi yang berpengaruh secara signifikan yaitu *hedonic*, *beauty* dan *relational*, satu dimensi yaitu *comfort* yang berpengaruh terhadap *revisit intention* tetapi tidak secara signifikan, dan empat dimensi lainnya yaitu *educational*, *novelty*, *recognition* dan *safety* tidak berpengaruh terhadap *revisit intention*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *customer experience* terhadap *revisit intention* di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan, maka penulis akan memberikan beberapa rekomendasi diantaranya sebagai berikut.

1. Rekomendasi mengenai *customer experience* di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan

- a. *Comfort*

Untuk meningkatkan kenyamanan wisatawan di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan sebaiknya pihak pengelola dapat menambahkan fasilitas umum yang ada disana yang dapat membuat para wisatawan merasa lebih nyaman seperti toilet, mushola dan kios. Dan mulai membenahi fasilitas umum yang sudah mulai terlihat kumuh seperti mushola dan toilet yang ada di tempat kemah. Selain itu perlu diadakannya pusat informasi di area sebelum memasuki kawasan Taman Wisata Alam Kawah Papandayan, agar wisatawan dapat dengan mudah mencari informasi ataupun menanyakan hal hal yang mereka ingin ketahui.

- b. *Educational*

Belajar sambil bermain adalah istilah untuk destinasi wisata yang memiliki sentuhan edukasi didalamnya. Di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan sebaiknya diadakan fasilitas tambahan bagi wisatawan lokal maupun mancanegara seperti *tour guide* yang dapat memandu dan memberikan informasi mengenai sejarah ataupun tempat tempat yang ada

di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan secara lebih jelas. Sehingga wisatawan yang telah mengunjungi Taman Wisata Alam Kawah Papandayan akan memiliki pengetahuan mengenai Taman Wisata Alam Kawah Papandayan secara mendalam.

c. *Hedonic*

Kegembiraan, kesenangan dan semangat yang dirasakan oleh para wisatawan saat berada di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan haruslah dapat dijaga oleh pihak pengelola. Untuk lebih menarik minat dan membuat semangat wisatawan untuk mencapai puncak, pihak pengelola dalam hal ini khususnya *tour guide* yang berhubungan langsung dengan para wisatawan haruslah dapat membuat semacam *fun games* saat melakukan perjalanan ataupun sedang istirahat terhadap wisatawan. Sehingga wisatawan lebih bersemangat dalam melakukan perjalanan wisata di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.

d. *Novelty*

Suatu hal baru memang diinginkan oleh kebanyakan wisatawan dalam suatu destinasi wisata. Sehingga pihak pengelola harus memunculkan hal baru yang dapat dirasakan oleh wisatawan. Tetapi diharapkan tidak mengubah apapun yang sifatnya berasal dari alam, karena akan menghilangkan nilai-nilai yang ada pada wisata alam itu sendiri. Salah satu kebaruan yang dapat wisatawan dapatkan adalah teman atau komunitas komunitas pencinta alam lainnya.

e. *Recognition*

Untuk sebagian orang mendapatkan pengakuan dari orang lain bahwa kita telah berkunjung ke suatu tempat destinasi wisata itu sangatlah menyenangkan, dalam hal ini yaitu berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan. Tetapi justru sebaliknya ada wisatawan yang tidak memperdulikan hal itu. Untuk membuat para wisatawan lebih senang dan merasa diakui bahwa mereka pernah melakukan kunjungan ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan sebaiknya pihak pengelola disana

memberikan semacam penghargaan berupa bet yang bisa dipasang di jaket, baju atau dimanapun yang diinginkan oleh wisatawan yang merupakan ciri bahwa mereka pernah berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.

f. Safety

Untuk menjaga keamanan para wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan sebaiknya diadakan peta daerah rawan dan tanggap bencana di area sekitar Taman Wisata Alam Kawah Papandayan. Agar mengurangi resiko terjadinya kecelakaan ataupun hal lain yang tidak diinginkan. Selain itu juga lebih ditambahkan lagi petunjuk petunjuk arah di kawasan Taman Wisata Alam Kawah Papandayan agar jalur yang akan dilewati oleh para wisatawan itu terlihat jelas dan mengurangi resiko tersesat.

g. Beauty

Pemandangan di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan sangat indah, selain pegunungan, kawah, dan danau tujuh warna di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan terdapat hutan mati yang menjadi salah satu khas dari destinasi wisata ini. Diharapkan dengan semakin berkembangnya destinasi wisata ini dapat disesuaikan dengan kebutuhan para wisatawan, untuk menambah keindahan dan memudahkan wisatawan untuk berwisata disana alangkah lebih baiknya dibuatkan *trap* di jalur pendakian yang akan memudahkan wisatawan dalam berjalan dan meminimalisir juga kecelakaan.

h. Relational

Menambah relasi bagi para pecinta alam maupun wisatawan biasa adalah hal yang sangat menyenangkan. Selain menambah teman mereka juga akan menambah wawasan karena dapat saling bertukar cerita dan pengalaman mereka. Alangkah lebih baiknya jika dibuat semacam komunitas pencinta alam di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan dan diberi sedikit tempat seperti *check point* untuk sewaktu waktu mereka

berkumpul disana dan bisa bertemu dan berinteraksi dengan wisatawan lainnya. Dengan adanya wadah seperti itu diharapkan Taman Wisata Alam Kawah Papandayan dapat lebih eksis lagi karena memiliki komunitas pencinta alam yang dapat menghidupkan Taman Wisata Alam Kawah papandayan itu sendiri.

2. Berdasarkan hasil penelitian dan fakta variabel *revisit intention* di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan memiliki penilaian yang sangat tinggi. Namun diharapkan pihak pengelola dapat mempertahankan dan meningkatkan kunjungan ulang wisatawan di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan. Karena jika wisatawan merasa nyaman, aman dan senang saat melakukan wisata disana maka dengan sendirinya mereka akan kembali lagi dan merekomendasikan ke pada orang lain untuk datang kesana, ataupun hanya dengan menyebarkan informasi informasi yang positif mengenai Taman Wisata Alam Kawah Papandayan kepada orang lain juga sudah menjadi suatu keuntungan bagi Taman Wisata Alam Kawah Papandayan karena dapat meningkatkan jumlah kunjungan. Sehingga diharapkan dapat mempertahankan kunjungan wisatawan yang datang ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan, karena mempertahankan itu lebih sulit dari pada menciptakan.
3. Untuk meningkatkan *revisit intention* di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan dengan melihat dari pengalaman wisatawan yang datang ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan, diharapkan pihak pengelola dapat mengevaluasi sejauh mana wisatawan merasa senang dengan kunjungannya ataupun sebaliknya. Selain itu lebih dibenahi lagi dari sisi fasilitas maupun keamanan yang ada disana agar wisatawan merasa lebih nyaman dan aman saat melakukan wisata di Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.
4. Penulis menyadari penelitian ini tentu memiliki kekurangan dan keterbatasan, maka penulis menyarankan untuk melakukan penelitian lebih lanjut diluar variabel yang telah diteliti, beberapa diantaranya seperti *motivation*, *advertising*, dan *destination image* sebagai solusi untuk meningkatkan *revisit intention*. Penelitian yang dilakukan oleh penulis terbatas karena hanya dilakukan pada

wisatawan yang pernah berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian dan tidak hanya mengenai *revisit intention* saja namun juga tahap lebih lanjut dari kepuasan dari wisatawan yang berkunjung ke Taman Wisata Alam Kawah Papandayan.