

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian pengaruh *experiential value* terhadap *behavioral intentions* wisatawan di Taman Buah Mekarsari, peneliti memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum, tanggapan *experiential value* di Taman Buah Mekarsari yang terdiri dari *atmospharics*, *entertainment*, *enjoyment*, *escape*, *efficiencie*, *excellence* dan *economic value* mendapat penilaian yang tinggi. Dimensi *enjoyment* mendapat tanggapan terendah, hal tersebut dikarenakan kurangnya kesenangan wisatawan dalam menikmati wahana permainan yang dirasakan di Taman Buah Mekarsari sehingga eksistensinya sebagai destinasi agrowisata ditengah perkembangan destinasi lain belum begitu optimal. Hal tersebut menjadikan masih kurang diketahuinya Taman Buah Mekarsari sebagai destinasi agrowisata. Sedangkan, dimensi *entertainment* mendapatkan penilaian tertinggi, hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja yang baik dilakukan oleh Taman Buah Mekarsari dalam menciptakan hiburan yang baik sehingga kesenangan atau nilai dari hiburan yang dirasakan wisatawan sangat tinggi dan dikarenakan hiburan yang ditampilkan bermuatan edukasi dan menyenangkan, sehingga wisatawan berkeinginan untuk berkunjung kembali di lain kesempatan.
2. Tanggapan responden terhadap *behavioral intentions* di Taman Buah Mekarsari yang terdiri dari *repurchase intentions*, *word of moth communication*, *price sensitivity* dan *loyalty complaining behavior* mendapat penilaian yang tinggi. Dimensi *word of mouth communication* mendapatkan penilaian tertinggi. Tingginya penilaian tersebut menunjukkan tingginya kesediaan wisatawan untuk merekomendasikan Taman Buah Mekarsari sebagai destinasi pilihan. Sedangkan dimensi *loyalty complaining behaviour* merupakan dimensi yang mendapatkan nilai terendah, rendahnya penilaian yang diberikan terjadi karena kurang bersedianya wisatawan untuk memberikan kesan dan keluhan kepada pengelola Taman Buah Mekarsari dan

dikarenakan kemampuan staf yang kurang memperhatikan dan mengatasi keluhan yang diberikan oleh wisatawan.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa *experiential value* yang terdiri dari *atmospherics*, *entertainment*, *enjoyment*, *efficiency*, *escape*, *excellence*, dan *economic value* secara simultan berpengaruh terhadap *behavioral intentions*. Namun secara parsial, terdapat tiga dimensi tidak berpengaruh secara signifikan yaitu *atmospherics*, *entertainment*, dan *efficiency*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis memberikan rekomendasi mengenai *experiential value* yang terdiri dari *atmospherics*, *entertainment*, *enjoyment*, *escape*, *efficiency*, *excellence* dan *economic value* terhadap *behavioral intentions* wisatawan yang berkunjung ke Taman Buah Mekarsari, yaitu:

1. *Experiential value* terbukti memiliki pengaruh terhadap *behavioral intentions*. Dengan kata lain, *behavioral intentions* wisatawan di Taman Buah Mekarsari dapat menjadi pemasaran yang luar biasa, rekomendasi penulis mengenai *experiential value* di Taman Buah Mekarsari adalah dengan meningkatkan nilai *enjoyment* yang dirasakan atau didapatkan wisatawan Taman Buah Mekarsari, pihak Taman Buah Mekarsari perlu memberikan keberagaman pilihan atraksi wisata atau wahana permainan kemampuan dalam memenuhi keinginan wisatawan sehingga wisatawan dapat merasakan kegembiraan dan merasakan nilai *enjoyment* di Taman Buah Mekarsari sebagai destinasi agrowisata yang bermuatan edukasi dan menyenangkan yang dapat dipercaya serta diandalkan. Selanjutnya ketersediaan fasilitas agrowisata yang memadai salah satunya seperti petunjuk pemakaian alat-alat pertanian dan alat informasi koleksi tanaman yang menarik yang harus dilengkapi, karena dengan memberikan petunjuk yang jelas pada setiap alat-alat pertanian dan media interpretasi yang menarik mengenai koleksi tanaman tropis Taman Buah Mekarsari dapat meningkatkan atau membuat perasaan dan kegembiraan wisatawan lebih baik.

2. Meningkatkan *behavioral intentions* wisatawan di Taman Buah Mekarsari melalui penerapan *experiential value*, Taman Buah Mekarsari diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan *experiential value* sebagai suatu strategi pemasaran yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan nilai yang dirasakan wisatawan melalui pengalaman wisata berbeda sebagai destinasi agrowisata yang memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan misalnya dengan memberikan penghargaan sebagai generasi hijau kepada wisatawan yang mengikuti wisata edukasi agrowisata, sehingga mereka memiliki keinginan yang tinggi untuk merekomendasikan Taman Buah Mekarsari kepada orang lain. Dimensi *loyalty complaining behaviour* memiliki penilaian yang rendah jika dibandingkan dengan dimensi lainnya, maka pihak manajemen harus meningkatkan kemampuan staf Taman Buah Mekarsari dalam menanggapi keluhan wisatawan dan segera memperbaikinya. Hal yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan pelatihan, pengetahuan, pembelajaran serta mengevaluasi kembali mengenai pelayanan yang selama ini diberikan kepada wisatawan dan dengan menambahkan kotak saran disetiap zona wisata sehingga dapat membuat wisatawan menyampaikan kesan atau saran dan *complaint* dengan mudah.
3. Berdasarkan penelitian ini, penerapan *experiential value* mendapatkan penilaian yang tinggi dari wisatawan yang berkunjung ke Taman Buah Mekarsari. Oleh karena itu, manajemen Taman Buah Mekarsari diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan *experiential value* melalui nilai *enjoyment, escape, excellence* dan *economic value*. Disamping itu, dalam meningkatkan *behavioral intentions* dapat diimbangi dengan program-program yang berbeda dan menarik agar wisatawan tidak merasa bosan atau monoton ketika melakukan kegiatan wisata sehingga dapat melakukan kunjungan kembali ke Taman Buah Mekarsari.
4. Masih terdapat banyak kekurangan dalam penelitian ini. Maka dari itu disarankan kepada para peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian mengenai pengaruh *experiential value* terhadap *behavioral intentions* untuk melakukan penelitian menggunakan teori dan metode yang berbeda atau melakukan penelitian pada objek yang berbeda.