

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden yang merupakan wisatawan grup sekolah dari berbagai tingkat, dan juga para pengunjung umum lainnya. Setelah penguraian teori, Berikut dipaparkan hasil pengujian hipotesis tentang bagaimana pengaruh *educational tourism experience* terhadap kepuasan wisatawan di Observatorium Bosscha.

1. *Educational tourism experience* yang dirasakan yang terdiri dari *object experiences*, *cognitive experiences*, *introspective experiences* dan *social experiences* mendapat tanggapan yang baik dari wisatawan grup dan berada pada kategori tinggi. Sub variabel yang memiliki penilaian tertinggi terdapat pada *cognitive experiences*. Ini dikarenakan dalam sub variabel ini tentang bagaimana pengetahuan, informasi, pengalaman edukasi yang mampu pengunjung rasakan dan dapatkan di Observatorium Bosscha dapat dirasakan langsung oleh pengunjung, dan memang pada dasarnya Observatorium Bosscha memang menyajikan daya tarik edukasi sebagai inti dari apa yang diberikan oleh Observatorium Bosscha, maka dari itu tanggapan responden tentang kepuasan pada sub variabel ini sangat tinggi. Sementara, penilaian terendah terdapat pada *introspective experiences*. Ini dikarenakan pada sub variabel ini menggambarkan bagaimana tentang keberagaman dan keunikan kegiatan yang dapat dilakukan di Observatorium Bosscha, oleh karena itu para pengunjung merasa kegiatan yang mampu dilakukan selain mengikuti program yang sudah ada kurang beragam, sehingga mungkin ada sebagian pengunjung yang masih merasa jenuh dalam kegiatan program kegiatan yang ditawarkan Observatorium Bosscha. Kemudian, tanggapan pengunjung terhadap *Educational tourism experience* yang diharapkan yang terdiri dari *object experiences*, *cognitive experiences*, *introspective experiences* dan *social experiences* berada pada kategori tinggi yang berarti mendapat tanggapan yang baik dari wisatawan grup. Pada penelitian ini, sub variabel yang memiliki harapan

tertinggi dari wisatawan adalah pada *cognitive experiences*. Ini dikarenakan dalam sub variabel ini tentang bagaimana pengetahuan, informasi, pengalaman edukasi yang mampu pengunjung rasakan dan dapatkan di Observatorium Bosscha dapat dirasakan langsung oleh pengunjung, dan memang pada dasarnya Observatorium Bosscha memang menyajikan daya tarik edukasi sebagai inti dari apa yang diberikan oleh Observatorium Bosscha, maka dari itu tanggapan responden tentang kepuasan pada sub variabel ini sangat tinggi. Sedangkan harapan terendah terdapat pada *social experiences*. Hal ini terjadi karena dalam sub variabel ini menggambarkan tentang bagaimana para pengunjung berinteraksi social kepada para pengunjung lain sehingga menciptakan pengalaman bersama yang baru dengan para pengunjung lain, akan tetapi para pengunjung harapannya lebih condong kepada adanya keberagaman lain dalam kegiatan yang ada di Observatorium Bosscha dibanding dengan mendapatkan pengalaman bersama baru dengan para pengunjung lain.

2. Untuk kepuasan wisatawan sendiri didapatkan hasil melalui perbandingan antara pengalaman yang diterima dengan apa yang diharapkan. Maka kepuasan wisatawan terhadap *educational tourism experience* yang mendapatkan nilai tertinggi yaitu pada *cognitive experiences*. Ini berarti Observatorium Bosscha sebagai pihak yang secara langsung memberikan pengalaman edukasi kepada wisatawan berhasil memberikan yang terbaik kepada wisatawan hingga merasa sangat puas. Sementara penilaian terendah terdapat pada sub variabel *introspective experiences*. Ini terjadi dikarenakan para pengunjung merasa kegiatan yang mampu dilakukan selain mengikuti program yang sudah ada kurang beragam, sehingga mungkin ada sebagian pengunjung yang masih merasa jenuh dalam kegiatan program kegiatan yang ditawarkan Observatorium Bosscha
3. *Educational tourism experience* berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Sebelumnya peneliti menjadikan pernyataan yang diungkapkan oleh Bi-Jen Fan dalam Obonyo (2011:37) yang menyatakan bahwa pengalaman adalah kunci faktor dalam hal motivasi untuk kembali berpartisipasi, untuk kepuasan dan loyalitas pelanggan sebagai acuan dalam penelitian ini. Maka

dari itu penulis melakukan pengujian dan didapatkan hasil bahwa *educational tourism experience* berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Observatorium Bosscha secara simultan. Sementara secara parsial, hanya tiga sub variabel saja yaitu *object experiences*, *cognitive experiences* dan *social experiences* yang terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Observatorium Bosscha.

5.2. Saran

Penelitian ini meneliti tentang bagaimana menciptakan kepuasan wisatawan melalui pengalaman yang dalam hal ini lebih spesifik yaitu *educational tourism experience*. Dari hasil yang diperoleh, masih terdapat hal-hal yang perlu diperbaiki karena nilai yang didapat terbilang masih kurang. Maka dari itu, penulis memberikan rekomendasi kepada perusahaan, dalam hal ini yaitu Observatorium Bosscha untuk meningkatkan kinerja perusahaan sehingga mampu meningkatkan kualitas dan memiliki keunggulan bersaing.

Berdasarkan hasil penelitian, terlihat bahwa dimensi yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan adalah *object experiences*, *cognitive experiences* dan *social experiences*. Hal ini berarti perusahaan harus menjaga dan meningkatkan kinerjanya terutama pada tiga dimensi tersebut.

Selain itu, rekomendasi juga diberikan kepada perusahaan berdasarkan pada variabel yang diteliti sebagai berikut.

1. Dalam *educational tourism experience*, perusahaan sebaiknya menjalankan semua dimensi dengan baik terutama pada pembentukan program pendidikan bagi wisatawan. Dan perlu penjelasan yang rinci mengenai muatan akademik atau nilai edukasi yang akan diberikan pada peserta wisata edukasi melalui staff *marketing* sebagai pihak yang menawarkan paket wisata edukasi langsung kepada wisatawan, termasuk perbedaan materi yang diberikan untuk setiap tingkat sekolah, dan hal apa saja yang didapatkan para pengunjung jika mereka berkunjung ke Observatorium Bosscha. Hal tersebut dikarenakan *introspective experiences* dianggap kurang baik sehingga mendapatkan penilaian terendah.
2. Untuk kepuasan wisatawan, perusahaan perlu mengadakan analisa berkala untuk melihat pasar dan apa yang diinginkan. Kepuasan akan terwujud

apabila harapan yang diinginkan oleh wisatawan dapat terpenuhi oleh pengelola dan pihak-pihak yang terlibat dalam penyampaian jasa di Observatorium Bosscha. Maka dari itu, selain memperhatikan keinginan pasar, maka pengelola Observatorium Bosscha harus benar-benar membentuk paket wisata edukasi oleh orang-orang yang memang berkompeten di bidangnya. Tidak hanya itu, setelah terbentuknya rancangan program edukasi, perlu dilakukan koordinasi kepada seluruh penyedia jasa yang terdapat di perusahaan dan membuat satu kesepahaman, sehingga informasi yang akan didapatkan oleh pengunjung relatif sama dan tidak ada kebingungan bagi para pengunjung.

3. Untuk pengaruh *educational tourism experience* terhadap kepuasan wisatawan, perusahaan perlu mempertahankan dan meningkatkan aspek-aspek yang terdapat pada *educational tourism experience* terutama pada dimensi *object experiences*, *cognitive experiences* dan *social experiences* untuk menciptakan kepuasan wisatawan, agar selanjutnya pengunjung menjadi loyal dan memberikan pengaruh positif kepada pengunjung lainnya sebagai calon pengunjung untuk berkunjung ke Observatorium Bosscha.
4. Penelitian yang dilakukan tentu memiliki banyak kekurangan dan kelebihan. Untuk memperbaiki kekurangan yang ada, dan dalam rangka meningkatkan kepuasan wisatawan. Maka perlu diadakan penelitian lanjutan yang menggunakan factor-faktor pembentuk kepuasan wisatawan lainnya, seperti kualitas jasa, atribut produk, dan lainnya.