

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *tourist experience* terhadap *behavioral intention* di The Lodge Maribaya, maka dari ini penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini secara keseluruhan tanggapan responden mengenai pelaksanaan *tourist experience* di The Lodge Maribaya yang terdiri dari empat dimensi yaitu *sensory*, *affective*, *intellectual* dan *relational* memiliki penilaian baik dari responden dan berada dalam kategori tinggi. Artinya keempat dimensi dapat dijadikan strategi untuk mengatasi masalah kunjungan di The Lodge Maribaya. Dimensi *sensory* mendapatkan penilaian tertinggi, responden merasakan bahwa The Lodge Maribaya mampu membangun *sensory* sehingga pengalaman yang berkesan selama berada di destinasi dapat dirasakan dan dinikmati dengan panca indera.
2. Tanggapan responden mengenai *behavioral intention* di The Lodge Maribaya mendapatkan penilaian yang sangat baik sesuai garis kontinum. Pada penelitian *behavioral intention* ini memiliki tiga indikator yaitu *return intention*, *willingness to pay more*, dan *word of mouth*. Penilaian tertinggi *word of mouth* seperti kesediaan untuk membicarakan hal-hal positif mengenai The Lodge Maribaya serta bersedia merekomendasikannya kepada orang lain. Sedangkan *return intention* mendapat penilaian rendah, hal ini dikarenakan mayoritas responden belum merasa ada ketertarikan untuk kembali berkunjung di masa yang akan datang karena responden ingin mencoba merasakan pengalaman di destinasi wisata lainnya dibandingkan datang kembali ke destinasi wisata yang sudah pernah dikunjungi.
3. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara simultan antara *tourist experience* yang terdiri dari *sensory*, *affective*, *intellectual* dan *relational* terhadap *behavioral intention* di The Lodge Maribaya. Secara parsial terdapat pengaruh yang signifikan antara

tourist experience yang terdiri dari *sensory* dan *intellectual* terhadap *behavioral intention*. Namun tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari dimensi *affective* dan *relational* terhadap *behavioral intention*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *tourist experience* di The Lodge Maribaya memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi *tourist experience* terhadap *behavioral intention* di The Lodge Maribaya sebagai berikut:

1. *Tourist Experience*

Analisis sub variabel *relational* yang memiliki skor terendah yaitu tingkat pengetahuan wisatawan terkait informasi terbaru The Lodge Maribaya. Saran dari penulis yaitu pihak The Lodge Maribaya sebaiknya lebih memperhatikan konten-konten menarik yang berhubungan dengan harga tiket terbaru, wahana terbaru atau acara yang akan diselenggarakan oleh pihak destinasi terutama pada sosial media instagram yang saat ini lebih banyak digunakan untuk mencari informasi mengenai destinasi wisata.

Rekomendasi untuk sub variabel *sensory* yang memiliki tanggapan tertinggi yaitu mempertahankan serta meningkatkan pengalaman wisatawan di The Lodge Maribaya dengan membentuk pikiran wisatawan melalui proses kedalaman perasaan dan nalar panca indera, kognitif serta pengalaman secara emosional yang positif, berupa fasilitas yang bagus atau indah untuk berswafoto, serta pelayanan yang ramah dari para staff The Lodge Maribaya.

2. *Behavioral Intention*

Hasil dari penelitian pada variabel *behavioral intention* dengan skor tertinggi yaitu *word-of-mouth*, dimana responden bersedia untuk menceritakan citra baik destinasi serta merekomendasikan The Lodge Maribaya kepada orang lain. Skor terendah terdapat pada sub variabel *return intention*. Saran dari penulis yaitu The Lodge Maribaya harus memperhatikan persaingan destinasi wisata disekitar Kabupaten Bandung Barat, karena

berdatangan beberapa competitor atau daya tarik wisata yang muncul dengan atraksi wisata yang lebih beragam dan sama-sama memiliki suasana alam dan keindahan alam. Selain itu, selalu berinovasi dalam menciptakan atraksi baru baru agar wisatawan selalu merasa tertarik untuk berkunjung kembali. Rekomendasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan penilaian terhadap *return intention* wisatawan terhadap The Lodge Maribaya.

3. Implementasi *tourist experience* terhadap *behavioral intention*

Pengaruh dimensi *tourist experience* di The Lodge Maribaya secara menyeluruh dikategorikan baik pengaruhnya terhadap *behavioral intention*. Beberapa dimensi yang harus dipertahankan dan ditingkatkan yaitu *sensory* dan *intellectual* melalui kombinasi yang baik dari dimensi tersebut akan mendorong dan membangun perilaku wisatawan untuk merasakan pengalaman yang dapat dinikmati secara nalar panca indera dan kognitif yang akan menghasilkan kepuasan bagi wisatawan. Selain itu rekomendasi lainnya sangat penting yaitu diperlukannya perbaikan pada dimensi *return intention* yang memiliki nilai rendah pada *behavioral intention*, hal yang perlu diperbaiki yaitu meningkatkan minat wisatawan dengan terus berupaya memberikan pengalaman yang memuaskan serta memberi inovasi dan meningkatkan pemasarannya sehingga menarik minat wisatawan yang sudah pernah berkunjung untuk datang kembali ke The Lodge Maribaya.

4. Saran untuk peneliti selanjutnya

Penulis menyadari dalam penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, keterbatasan dan jauh dari sempurna, sehingga untuk penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *tourist experience* terhadap variabel-variabel lainnya seperti *behavioral intention*, *revisit intention*, *satisfaction*, *destination loyalty*, *perceived value* atau variabel lainnya yang masih berhubungan dengan menambahkan indikator lain yang tidak diuji pada penelitian ini seperti menggunakan dimensi dan teori terbaru serta pada metode penelitian

yang Berbeda sehingga pada pembahasan ini dapat berkembang menjadi lebih baik lagi kedepannya.

5. Kelemahan penelitian

Kelemahan dari penelitian ini yaitu dari hasil pengisian kuesioner terdapat beberapa responden yang memberikan jawaban sama pada setiap soal, hal tersebut dikarenakan responden memiliki berbagai kesibukan sehingga mereka memilih skala angka yang sama pada setiap pertanyaan. Peneliti juga tidak melakukan wawancara dengan pihak The Lodge Maribaya dikarenakan tidak memungkinkan untuk melakukannya secara langsung, sedangkan pihak terkait tidak bersedia untuk diwawancara tidak langsung dan hanya memberikan data kunjungan The Lodge Maribaya saja.