

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian teori dan hasil pembahasan penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan *Structural Equation Model* (SEM) mengenai Model Penciptaan Pengalaman Wisata yang Berkesan untuk Meningkatkan Intensi Loyalitas Wisatawan Kawasan Wisata *Geopark* dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Gambaran intensi loyalitas, pengalaman berwisata yang berkesan, pesona destinasi dan citra desinasi di Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat disimpulkan sebagai berikut:
  - a. Intensi loyalitas sebagai perwujudan perilaku loyal di masa depan yang akan termanifestasikan dalam intensi untuk melakukan kunjungan kembali di depan, intensi merekomendasikan dan menyampaikan informasi positif mengenai sebuah destinasi kepada keluarga, kerabat dan kolega. Penelitian ini menunjukkan bahwa wisatawan yang pernah mengunjungi Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat memiliki tingkat intensi loyalitas yang sangat tinggi atau sangat baik. Dimensi yang memperoleh tanggapan paling tinggi adalah intensi merekomendasikan, berarti wisatawan yang pernah mengunjungi memiliki intensi yang tinggi untuk merekomendasikan kepada keluarga, kerabat dan keluarga untuk mengunjungi kawasan georpak di Jawa Barat. Sedangkan dimensi yang mendapatkan tanggapan paling rendah adalah intensi berkunjung kembali. Hal ini dapat terjadi karena sebagian besar objek wisata di destnasi tertentu mampu dikunjungi dalam sekali waktu.
  - b. Pengalaman wisata yang berkesan merupakan peristiwa wisata yang terus diingat dan dikenang setelah peristiwa itu terjadi dimasa lalu serta termasuk

dalam kategori ingatan dan kenangan yang baik bagi wisatawan tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa bahwa wisatawan yang pernah mengunjungi Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat mendapatkan pengalaman wisata yang berkesan pada tingkat yang sangat tinggi atau sangat baik. Dimensi yang memperoleh tanggapan paling tinggi adalah kebaruan, artinya wisatawan menemukan pengalaman yang baru dan unik dibandingkan dengan destinasi-destinasi lainnya ketika melakukan kunjungan ke Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat. Sedangkan dimensi yang mendapatkan tanggapan paling rendah adalah perasaan emosional negatif, berarti wisatawan selama melakukan kunjungan ke Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat merasakan kekhawatiran atas kesehatan dan keselamatannya karena potensi terpapar virus corona dan potensi-potensi terjadinya kecelakaan yang diakibatkan oleh faktor cuaca yang mengakibatkan longsor di sepanjang jalan utama, kontur jalan yang terjal sebagai akibat dari upaya menjaga keaslian kawasan wisata serta terdapat titik-titik tanjakan yang tajam dan terjal yang beresiko pada kerusakan kendaraan yang dibawanya.

- c. Pesona destinasi merupakan komponen dasar sebuah destinasi yang dapat dijadikan sebagai daya tarik untuk mempengaruhi keputusan wisatawan untuk mengunjungi destinasi tertentu dan memunculkan pengalaman saat berwisata sehingga menjadi kekuatan destinasi untuk bersaing dengan destinasi wisata lainnya yang sejenis. Penelitian menunjukkan bahwa pesona destinasi Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat mendapatkan tingkat penilaian tinggi atau baik. Dimensi yang memperoleh tanggapan paling tinggi adalah keragaman kegiatan dan event pariwisata, artinya Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat menawarkan kegiatan wisata yang bervariasi dari wisata alam dan pertualangan, wisata edukasi dan konservasi sampai dengan wisata budaya

di kampung-kampung adat yang mampu menawarkan pengalaman wisata bagi wisatawan yang berkunjung. Sedangkan dimensi yang mendapatkan tanggapan paling rendah adalah aktivitas belanja. Hal ini terjadi karena belum tersedianya pusat perbelanjaan yang mengkonsolidasikan produk-produk khas *Geopark* yang memudahkan wisatawan saat akan berbelanja, cinderamata hanya bisa didapatkan dari pelaku usaha kecil yang tersedia di beberapa kawasan wisata yang bergerak secara mandiri tanpa koordinasi dari pengelola wisata setempat.

- d. Citra destinasi sebagai akumulasi dari asumsi, penilaian, pemahaman serta kesan yang berada pada benak wisatawan mengenai destinasi tertentu yang terbentuk melalui proses interaksi dengan berbagai aspek atau atribut dari destinasi yang bermanifestasi dalam citra yang positif dan negatif. Penelitian menunjukkan bahwa Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat memiliki citra destinasi pada tingkat penilaian sangat tinggi atau sangat baik. Dimensi yang memperoleh tanggapan paling tinggi adalah aspek afektif, artinya persepsi mengenai Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat lebih didominasi oleh sisi emosional dan perasaan dari wisatawan. Sedangkan dimensi yang mendapatkan tanggapan paling rendah adalah aspek kognitif. Jarak antara keduanya yang tidak berjauhan dapat dimaknai bahwa wisatawan pun memberikan penilaian yang memandang penting diferensiasi Kawasan Wisata *Geopark* yang mengedepankan warisan geologi, biologi dan budaya berskala nasional atau internasional.
2. Hasil analisis data menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang diberikan oleh pesona destinasi terhadap pengalaman berwisata yang berkesan yang dirasakan oleh wisatawan setelah mengunjungi Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat. Hal ini menunjukkan destinasi wisata yang memiliki pesona

destinasi yang baik akan berdampak pada pengalaman berwisata yang berkesan yang dirasakan oleh wisatawan.

3. Hasil analisis data menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang diberikan oleh citra destinasi terhadap pengalaman berwisata yang berkesan yang dirasakan oleh wisatawan setelah mengunjungi Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat. Hal ini menunjukkan destinasi wisata yang memiliki citra destinasi yang baik akan berdampak pada pengalaman berwisata yang berkesan yang dirasakan oleh wisatawan.
4. Hasil analisis data menjelaskan bahwa terdapat pengaruh yang diberikan oleh pengalaman berwisata yang berkesan terhadap intensi loyalitas wisatawan setelah mengunjungi Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat. Hal ini menunjukkan destinasi wisata yang memiliki pengalaman berwisata yang berkesan akan berdampak pada intensi loyalitas wisatawan.
5. Hasil analisis data menjelaskan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan yang dikontribusikan secara bersama-sama oleh pesona destinasi dan citra destinasi terhadap pengalaman berwisata yang berkesan yang dirasakan oleh wisatawan setelah mengunjungi Kawasan Wisata *Geopark* yang berada di Provinsi Jawa Barat. Hal ini menunjukkan destinasi wisata yang memiliki pesona destinasi dan citra destinasi yang baik akan berdampak pada pengalaman berwisata yang berkesan yang dirasakan oleh wisatawan.
6. Hasil pengujian statistik menemukan bahwa pengalaman berwisata yang berkesan mampu memediasi pengaruh yang dikontribusikan oleh pesona destinasi dan citra destinasi terhadap intensi loyalitas wisatawan. Hal ini mempunyai makna bahwa pengalaman berwisata yang berkesan dapat menjadi variabel penghubung antara pesona destinasi dan citra destinasi dengan intensi loyalitas, artinya untuk meningkatkan intensi loyalitas wisatawan perlu menerima terlebih dahulu pengalaman berwisata yang berkesan yang dibangun dari Pesona Destinasi dan citra destinasi.

7. Penelitian ini menghasilkan suatu temuan model peningkatan intensi loyalitas melalui penciptaan pengalaman wisata yang berkesan di kawasan wisata *Geopark*. Temuan model dalam penelitian ini diberi nama “Model Peningkatan Intensi Loyalitas Kawasan Wisata *Geopark*” yang merupakan novelti hasil penelitian ini, dimana konstruk pengalaman berwisata yang berkesan dapat meningkatkan intensi loyalitas wisatawan yang didukung oleh konstruk pesona destinasi dan citra destinasi.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat direkomendasikan kepada akademisi, Badan Pengelola *Geopark* dan Pemerintah sebagai berikut:

### 5.2.1 Rekomendasi Kepada Akademisi

1. Hasil temuan dalam studi ini diharapkan mampu menjadi acuan bagi para akademisi yang akan melaksanakan penelitian lebih lanjut dengan cakupan yang sama, dimana temuan dalam penelitian ini dapat dijadikan premis dalam penyusunan kerangka pemikiran dalam penelitiannya.
2. Sesuai dengan beberapa keterbatasan dalam penelitian ini, maka direkomendasikan kepada peneliti selanjutnya agar:
  - a. Memperluas subjek penelitian, khususnya terkait dengan konsep wisata *Geopark* selain Kawasan Wisata *Geopark* yang Berada di Jawa Barat. Penelitian bisa diperluas pada *Geopark* yang berada di Pulau Jawa-Bali dengan menambahkan Unesco Global *Geopark* Pegunungan Sewu dan Unesco Global *Geopark* Gunung Batur, penelitian pada kandidat-kandidat *Geopark* Nasional di Jawa Barat seperti Kawasan Pangandaran, Kawasan Gunung Galunggung dan Kawasan Karts Rajamandala.
  - b. Memperdalam penelitian pada setiap daya tarik di Kawasan Wisata *Geopark* yang Berada di Jawa Barat, mengingat keluasan dan

keanekaragaman objek wisata sehingga mampu berkontribusi secara mikro atas pengembangan objek-objek wisata yang berada di kawasan wisata *Geopark*.

- c. Memperdalam penelitian pada Model Peningkatan Intensi Loyalitas Kawasan Wisata *Geopark* dengan menggunakan metode kuantitatif agar lebih menggambarkan realita yang kompleks dari masing-masing *Geopark* yang berada di Jawa Barat yaitu Ciletuh-Palabuhanratu Unesco Global *Geopark* dan *Geopark* Nasional Pongkor.
- d. Memperluas penelitian mengenai intensi loyalitas wisatawan Kawasan Wisata *Geopark* di Provinsi Jawa Barat dengan menggunakan pendekatan multidisiplin ilmu dengan melibatkan disiplin ilmu lainnya seperti ilmu psikologis, ilmu Bahasa, sosiologi dan sosial.
- e. Menambahkan dimensi besaran pengeluaran yang dihabiskan selama melakukan kunjungan wisata dalam mengukur intensi loyalitas. Hal ini perlu dilakukan mengingat adanya pergeseran fokus dari pemerintah pada sektor pariwisata dari kuantitas yang mengacu pada tingkat kunjungan menjadi kualitas yang mengacu pada besaran pengeluaran biaya yang dilakukan oleh wisatawan.

### **5.2.2 Rekomendasi Badan Pengelola *Geopark***

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dilakukan, terdapat beberapa hal yang perlu direkomendasikan pada Badan Pengelola *Geopark* di Provinsi Jawa Barat, diantaranya ialah:

1. Berdasarkan pembahasan mengenai intensi loyalitas ada faktor yang perlu ditingkatkan terkait dengan meningkatkan intensi wisatawan untuk berkunjung kembali. Badan Pengelola *Geopark* perlu menelusuri objek wisata di kawasan wisata *Geopark* yang memiliki tingkat kunjungan yang paling tinggi sampai dengan paling rendah. Hal ini diperlukan untuk memetakan destinasi-destinasi mana saja yang perlu dikembangkan sehingga memiliki kemampuan yang

berimbang untuk menarik perhatian wisatawan. Luasnya cakupan wilayah di masing-masing Kawasan Wisata *Geopark* di Jawa Barat memungkinkan wisatawan untuk tidak mampu mengunjungi seluruh daya tarik wisata dalam satu kali kunjungan saja. Maka program promosi bisa juga menyoroti destinasi-destinasi yang kerap kali luput dari pantauan wisatawan sehingga memunculkan alasan untuk berkunjung kembali ke kawasan wisata *Geopark*

2. Berdasarkan pembahasan mengenai pengalaman wisata yang berkesan ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah:

- a. Badan Pengelola *Geopark* perlu meningkatkan sinergitasnya dengan instansi terkait seperti Dinas Budaya dan Pariwisata, Dinas Kesehatan, Dinas Komunikasi dan Informasi, Dinas Pekerjaan Umum dan aparat-aparat keamanan seperti Kepolisian dan Satuan Polisi Pamong Praja untuk memastikan bahwa selama pandemi Covid-19 seluruh kawasan yang berdekatan dengan objek wisata perlu menerapkan protokol kesehatan secara komprehensif. Penerapan 5M yaitu mencuci tangan, memakai masker, menjaga jarak, menjauhi kerumunan, dan mengurangi mobilitas perlu benar-benar dilakukan untuk membangun kepercayaan dan mengeliminasi perasaan-perasaan khawatir dari wisatawan selama melakukan kunjungan wisata. Penerapan 5M perlu difasilitasi dengan berbagai fasilitas-fasilitas yang mendukung penerapannya diantaranya adalah ketersediaan sarana mencuci tangan dan *hand sanitizer*, menyediakan masker-masker medis untuk diberikan kepada wisatawan sampai dengan tenaga-tenaga SDM yang mengawasi pergerakan wisatawan di kawasan wisata. Pembentukan kepercayaan juga dapat dilakukan melalui pemanfaatan kanal-kanal media sosial dari *Geopark*, Dinas Budaya dan Kepariwisata dan Dinas Komunikasi dan Informasi mengenai penerapan protokol kesehatan di Kawasan Wisata *Geopark* di Provinsi Jawa Barat

- b. Badan Pengelola *Geopark* perlu mendata area-area yang berpotensi mengakibatkan mengakibatkan longsor di sepanjang perjalanan menuju objek wisata, kontur jalan yang terjal sebagai akibat dari upaya menjaga keaslian kawasan wisata serta terdapat titik-titik tanjakan yang tajam dan terjal yang beresiko pada kerusakan kendaraan. Hal ini perlu dilakukan agar Badan Pengelola *Geopark* mampu memetakan area-area mana saja yang rawan sehingga perlu diawasi situasinya oleh petugas-petugas dilapangan serta dapat melakuka respon cepat apabila terjadi kondisi-kondisi yang tidak diharapkan. Tindakan tersebut perlu dilakukan agar memberikan kepercayaan dan rasa aman pada wisatawan yang berkunjung.
3. Berdasarkan pembahasan mengenai Pesona Destinasi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah:
  - a. Kegiatan berbelanja cindermata dan produk-produk khas daerah merupakan kebiasaan masyarakat pada saat melakukan kunjungan wisata. Kegiatan wisatawan untuk berbelanja juga dapat dimanfaatkan sebagai sarana peningkatan perekonomian masyarakat setempat yang menjadi salah satu tujuan dari pendirian *Geopark*. Badan Pengelola *Geopark* dapat memulainya dengan mendata produk-produk khas yang bisa dihasilkan oleh masyarakat serta memberikan pelatihan, pembinaan dan pendampingan usaha kepada masyarakat yang berminta membuat usaha sehingga produk yang dihasilkan mampu disesuaikan dengan selera wisatawan dan mengemasnya dengan lebih menarik. Kegiatan pelatihan, pembinaan dan pendampingan usaha dapat bekerja sama dengan perguruan-perguruan tinggi yang memiliki program studi bisnis, asosiasi pengusaha ataupun memanfaatkan organisasi-organisasi kemasyarakatan yang memiliki kapasitas dalam pengembangan bisnis.
  - b. Badan Pengelola *Geopark* perlu menciptakan sebuah kawasan terpadu yang mampu memusatkan seluruh produk-produk khas *Geopark* dan cindermata



- untuk memberikan kemudahan pada wisatawan yang akan berbelanja. Kawasan tersebut mengumpulkan seluruh produk-produk khas *Geopark* yang dihasilkan oleh berbagai daerah sehingga wisatawan ditawarkan keanekaragaman produk dan cinderamata yang dihasilkan oleh pelaku-pelaku usaha di Kawasan *Geopark* di Jawa Barat.
- c. Badan pengelola perlu mengaktifkan pariwisata berbasis komunitas dengan mengedepankan keterlibatan aktif dari masyarakat dan komunitas yang berada di setiap kawasan wisata. Keterlibatannya dalam bentuk pembentukan usaha-usaha kecil yang mampu menawarkan cinderamata dan pelayanan dan pendampingan wisatawan. Keterlibatan komunitas dan masyarakat setempat mampu menawarkan hubungan dan relasi yang lebih erat dengan wisatawan karena pemahamannya atas latar belakang kawasan yang menjadi kawasan wisata
4. Berdasarkan pembahasan mengenai citra destinasi ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan diantaranya adalah:
- a. Badan Pengelola *Geopark* perlu mensosialisasikan dan mempromosikan warisan geologi sebagai daya tarik utama dari kawasan wisata *Geopark*. Hal ini perlu dilakukan agar wisatawan yang mengunjungi Kawasan *Geopark* tidak hanya terfokus pada daya tarik wisata alamnya saja, namun memiliki kesadaran dan keinginan untuk mengunjungi seluruh warisan geologi yang membuat kawasan wisata tersebut dinamai *Geopark*. Selain itu pun pemahaman wisatawan atas pentingnya warisan geologi perlu disampaikan tidak hanya melalui papan-papan tertulis saja namun juga melalui pemaparan dari petugas lapangan yang kerap disebut *Geopark Ranger*. Sehingga Kawasan Wisata *Geopark* mampu mencapai tujuannya sebagai kawasan wisata namun mampu mengkampanyekan pengetahuan mengenai geologi.
  - b. Badan Pengelola *Geopark* perlu mengemas kembali sisi kepariwisataan dari kawasan wisata konservasi yang didalamnya mencakup cagar alam dan

taman nasional sebagai bentuk wisata edukasi yang ditawarkan pada wisatawan. Pengemasan kawasan konservasi tersebut dapat berupa konsep kegiatan kepariwisataan yang dilakukan dikawasan konservasi dapat berupa safari dikawasan tersebut, kegiatan eksperimen biologi dan kompetisi edukasi dan konservasi.