

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap wisatawan yang telah berkunjung ke Kampung Jelekong pada masa pandemi Covid-19 melalui kuesioner yang disebar kepada 130 responden. Data dianalisis melalui analisis deskriptif dan verifikatif menggunakan metode analisis regresi linear berganda dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh antara *experiential quality* yang terdiri dari *escape*, *peace of mind*, *involvement*, *recognition*, dan *learning* terhadap *behavioral intention*, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Gambaran *behavioral intention* di Kampung Jelekong yang terdiri dari *positive WOM*, *recommendation to others*, *revisit intention*, dan *willingness to pay more* mendapat penilaian di kategori tinggi. *Willingness to pay more* mendapat nilai paling tinggi diantara indikator lain menunjukkan bahwa wisatawan memiliki kecenderungan untuk membicarakan hal positif dan membagikan pengalaman yang didapat setelah mengunjungi Kampung Jelekong kepada orang lain melalui *word-of-mouth*. Hal ini terjadi karena pengalaman dan layanan yang dirasakan wisatawan selama berwisata di Kampung Jelekong dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan sehingga wisatawan merasa puas dan memiliki intensi untuk menyebarkan *word-of-mouth* yang positif kepada orang lain.
2. Gambaran *experiential quality* yang terdiri dari *escape*, *peace of mind*, *involvement*, *recognition* dan *learning* secara umum mendapat penilaian yang tinggi. Sub variabel yang mendapat penilaian tertinggi adalah *learning*, hal ini karena wisatawan dapat mempelajari banyak hal di Kampung Jelekong serta menambah wawasan mengenai kesenian, kebudayaan, dan sejarah. Kemudian wisatawan dapat mempelajari hal baru seperti belajar melukis dan mengukir wayang. Sedangkan tanggapan dengan penilaian terendah adalah *escape* karena wisatawan tidak merasa

suasana Kampung Jelekong mampu membuat mereka merasa terbebas dari rutinitas sehari-hari.

3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan secara simultan antara *experiential quality* terhadap *behavioral intention* di Kampung Jelekong. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara *experiential quality* yang terdiri dari *peace of mind*, *involvement*, dan *learning* terhadap *behavioral intention*, namun tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *experiential quality* yang terdiri dari *escape* dan *recognition* terhadap *behavioral intention*. Maka dapat disimpulkan bahwa *experiential quality* di Kampung Jelekong memiliki nilai positif sehingga memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti mengalami beberapa keterbatasan dan dapat dijadikan faktor yang perlu diperhatikan oleh peneliti-peneliti selanjutnya agar dapat menyempurnakan penelitiannya. Beberapa keterbatasan yang dialami yaitu:

1. Peneliti kesulitan melakukan sensus langsung kepada wisatawan karena penelitian ini dilakukan pada masa pandemi dan data yang didapatkan dari pengelola hanya berupa jumlah saja tidak disertai keterangan informasi pribadi wisatawan. Maka sensus dilakukan melalui media sosial dengan kriteria pengisian yaitu sudah pernah berkunjung ke Kampung Jelekong pada masa pandemi Covid-19.
2. Objek penelitian lebih fokus dalam pengalaman edukasi sehingga terdapat sub variabel yang tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* yaitu *escape* dan *recognition*.

5.3 Rekomendasi

Setelah penulis melakukan penelitian dan melihat kondisi di lapangan, akhirnya penulis bisa merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi *experiential quality* terhadap *behavioral intention* di Kampung Jelekong.

1. Berdasarkan hasil simpulan, maka penulis dapat merekomendasikan kepada pihak pengelola untuk dapat melakukan penelitian lebih lanjut lagi dengan

indikator berbeda yang tidak diuji dalam penelitian ini seperti *hedonic*, *immersion*, dan *surprise*.

2. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sub variabel *learning* mendapat nilai tertinggi, maka penulis dapat merekomendasikan kepada pihak pengelola Kampung Jelekong untuk terus meningkatkan dan mempertahankan nilai pengalaman belajar (*learning experience*) dan keterlibatan wisatawan dalam segala aktivitas wisata sehingga mendorong wisatawan untuk menyebarkan *word-of-mouth* yang positif.
3. Penulis juga dapat merekomendasikan untuk meningkatkan *behavioral intention* melalui *experiential quality* di Kampung Jelekong yaitu dengan terus berinovasi menciptakan pengalaman baru yang dapat menarik wisatawan untuk datang kembali dan mendorong orang lain untuk datang ke Kampung Jelekong melalui rekomendasi dan *positive word of mouth*.
4. Penulis merekomendasikan untuk mengimplementasikan konsep pentahelix pariwisata dalam mengatasi masalah kunjungan wisata, yaitu dengan melakukan kolaborasi antara pengusaha, pemerintah, komunitas, akademisi, dan media agar dapat menciptakan kualitas pengalaman yang dapat menarik wisatawan datang ke Kampung Jelekong.
5. Penulis menyarankan agar penelitian selanjutnya diharapkan dapat menggunakan metode, teori, dan sub variabel terbaru yang sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan fenomena yang ada sehingga dapat menghasilkan temuan baru dan penelitian ini dapat berkembang menjadi lebih baik.