

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di The Great Asia Africa Lembang mengenai pengalaman pengunjung dan niat berkunjung kembali, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Tanggapan pengunjung mengenai pengalamannya di The Great Asia Africa Lembang, berada pada kategori tinggi atau baik. Hal ini dikarenakan pengunjung mendapatkan pengalaman baru dari kunjungannya di The Great Asia Africa Lembang, pengalaman baru tersebut dirasakan pengunjung dari keunikan daya tarik wisata The Great Asia Africa Lembang, dan aktivitas yang dapat pengunjung lakukan salah satunya yaitu menjelajahi tujuh negara dalam satu tempat.
2. Tanggapan pengunjung mengenai niat berkunjung kembali di The Great Asia Africa Lembang berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini dikarenakan dari kunjungan yang dilakukan pengunjung ke The Great Asia Africa Lembang, pengunjung merasakan kesenangan ketika berada di daya tarik wisata tersebut, sehingga menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Adanya faktor pendorong tersebut membuat pengunjung bersedia untuk merekomendasikan The Great Asia Africa Lembang dan bersedia membicarakan hal – hal positif, mengenai The Great Asia Africa Lembang kepada orang lain.
3. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman pengunjung (x) dan variabel niat berkunjung kembali (y) memiliki pengaruh yang sangat kuat, dengan perolehan nilai sebesar 0,809. Dan besarnya nilai kontribusi dari pengalaman pengunjung terhadap niat berkunjung kembali dalam penelitian ini memiliki nilai sebesar 65,5%. Dan untuk sisanya sebesar 34,5%, dikontribusikan oleh faktor – faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa pengalaman pengunjung memiliki pengaruh terhadap niat berkunjung kembali di The Great Asia Africa Lembang.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dari itu peneliti memberikan beberapa saran atau rekomendasi sebagai berikut dengan harapan dapat menjadi acuan atau referensi untuk pihak The Great Asia Africa Lembang

1. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapatnya pengaruh yang signifikan antara pengalaman pengunjung terhadap niat berkunjung kembali, namun disisi lain dalam penelitian ini juga menunjukkan masih adanya masalah yang harus diperhatikan oleh pihak pengelola The Great Asia Africa Lembang, yaitu mengenai sikap karyawan The Great Asia Africa Lembang yang kurang ramah kepada pengunjung. Oleh karena itu pihak pengelola The Great Asia Africa Lembang, perlu meningkatkan kualitas jasa dengan cara menerapkan peningkatan kualitas berdasarkan standar *International Organizations for Standardizations ISO 9001*, serta perlunya karyawan The Great Asia Africa Lembang menerapkan *empathy* yang merupakan salah satu dimensi dari kualitas jasa, yaitu dengan memiliki rasa *empathy* serta selalu tersenyum apabila berhadapan dengan pengunjung, yang akhirnya akan memberikan pengalaman yang mengesankan kepada pengunjung pada saat The Great Asia Africa Lembang.
2. Berdasarkan tanggapan pengunjung terhadap niat berkunjung kembali di The Great Asia Africa Lembang, kurangnya kesediaan pengunjung menjadikan The Great Asia Africa Lembang sebagai daya tarik wisata utama yang dipilih untuk berwisata. Hal ini dikarenakan keinginan pengunjung untuk ingin merasakan hal dan pengalaman baru yang terdapat di daya tarik wisata yang lain. Maka dari itu untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan niat berkunjung kembali, pihak The Great Asia Africa Lembang perlu menciptakan hal-hal baru, seperti mengembangkan dan menambahkan aktivitas – aktivitas wisata yang dapat dilakukan di The Great Asia Africa Lembang agar pengunjung yang telah mengunjungi The Great Asia Africa Lembang dan akan berkunjung kembali di masa yang akan datang, tetap merasakan pengalaman baru meskipun mereka sudah pernah berkunjung ke The Great Asia Africa Lembang.

Adinda Dwi Putri, 2022

PENGARUH PENGALAMAN PENGUNJUNG TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI DI THE GREAT ASIA AFRICA LEMBANG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3. Dalam penelitian yang telah dilakukan ini, menunjukkan hasil penelitian adanya pengaruh yang signifikan antara pengalaman pengunjung dan niat berkunjung kembali di The Great Asia Africa Lembang, maka peneliti harapkan untuk penelitian selanjutnya meneliti mengenai hal lainnya yang memiliki pengaruh untuk mempertahankan atau bahkan meningkatkan niat berkunjung kembali seperti kepuasan pengunjung, citra destinasi, atau motivasi pengunjung.