

## BAB 5

### KESIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN, & SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan yang telah dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui pengaruh dari motivasi pengunjung terhadap *behavior intention* melalui kepuasan pengunjung, berikut merupakan kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

1. Berdasarkan pada uji deskriptif, variabel motivasi pengunjung berada di kategori sangat tinggi. Hal ini menggambarkan bahwa responden yang merupakan pengunjung yang melakukan aktivitas arung jeram memiliki motivasi yang sangat tinggi sebelum mereka melakukan aktivitas arung jeram. Selanjutnya, penilaian responden terhadap kepuasan mereka setelah melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan, Pangalengan sangat tinggi. Hal ini mengartikan aktivitas arung jeram yang mereka lakukan di Sungai Palayangan memberikan kesan yang baik untuk mereka yang salah satunya ditandai dengan perasaan mereka yang merasa bahwa pilihan mereka sudah tepat untuk melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan. Selain itu, variabel *behavior intention* berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menggambarkan dari keinginan pengunjung untuk kembali melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan di masa depan. Selain itu, pengunjung juga bersedia untuk memberikan ulasan positif hingga merekomendasikan Sungai Palayangan sebagai lokasi untuk melakukan aktivitas arung jeram kepada orang lain.
2. Motivasi pengunjung menjadi faktor kunci yang memengaruhi bagaimana pengunjung merespons dan menikmati pengalaman arung jeram tersebut. Pihak pengelola perlu untuk memahami faktor-faktor yang dapat menjadi motivasi pengunjung untuk melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan. Selanjutnya, motivasi ini mendorong pengunjung untuk mengatasi rintangan dan menghadapi keberanian mereka dengan antusiasme, sehingga meningkatkan kepuasan mereka secara keseluruhan. Pengunjung yang memiliki motivasi tinggi cenderung memiliki harapan

yang lebih besar terhadap pengalaman tersebut, dan ketika harapan mereka terpenuhi, mereka akan merasa puas. Dengan demikian, pihak pengelola juga perlu untuk memperhatikan dan menjaga kualitas pengalaman pengunjung sebagai upaya untuk meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung saat melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan.

3. Tingkat kepuasan pengunjung yang tinggi memengaruhi keinginan mereka untuk berperilaku kembali dan melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan. Pengunjung yang puas akan cenderung memiliki niat yang kuat untuk kembali melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan. Mereka dapat menjadi pelanggan berulang yang loyal dan berpotensi mengajak orang lain untuk bergabung dalam pengalaman arung jeram di tempat tersebut. Selain itu, pengunjung yang puas juga cenderung akan memberikan ulasan positif tentang pengalaman mereka kepada orang lain, baik melalui rekomendasi langsung maupun melalui media sosial. Hal ini dapat membantu meningkatkan citra dan popularitas Sungai Palayangan sebagai tujuan arung jeram yang menarik, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi jumlah pengunjung yang berkunjung di waktu yang datang.
4. Motivasi pengunjung merupakan dorongan internal yang mendorong pengunjung untuk terlibat dalam aktivitas arung jeram. Motivasi pengunjung juga dapat memengaruhi tingkat pengulangan kunjungan. Pengunjung yang memiliki motivasi yang kuat cenderung akan memiliki *behavior intention* yang positif terhadap aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan. Ketika motivasi yang pengunjung miliki berjalan sesuai dengan pengalaman yang positif, mereka cenderung akan berbagi pengalaman positif mereka dengan orang lain, memberikan rekomendasi, dan mendorong orang lain untuk ikut serta dalam aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan. Hal ini memperkuat *behavioral intention* dan berpotensi meningkatkan jumlah pengunjung yang datang.
5. Kepuasan berperan sebagai variabel *intervening* yang menguatkan pengaruh motivasi terhadap *behavioral intention*. Motivasi pengunjung mendorong pengunjung untuk terlibat dalam aktivitas arung jeram.

Motivasi yang tinggi dari hasil penelitian ini adalah menikmati pemandangan meningkatkan niat pengunjung untuk berpartisipasi dalam arung jeram. Namun, kepuasan pengunjung menjadi faktor kritis yang memengaruhi sejauh mana motivasi tersebut berdampak pada *behavioral intention*.

Kepuasan memperkuat pengaruh antara motivasi awal dan *behavioral intention* pengunjung setelah mereka berkunjung, sehingga mengkonfirmasi dan memperkuat keinginan pengunjung untuk kembali melakukan arung jeram di Sungai Palayangan. Peran kepuasan dalam hubungan antara motivasi dan *behavioral intention* juga memiliki dampak pada keberlanjutan bisnis arung jeram di Sungai Palayangan. Pengunjung yang puas akan lebih mungkin mengulangi kunjungan, menghabiskan lebih banyak waktu dan uang, serta memberikan kontribusi positif dalam mempromosikan Sungai Palayangan sebagai tujuan arung jeram yang menarik.

## 5.2. Keterbatasan Studi

Dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian pastinya tidak akan luput dari kekurangan dan keterbatasan. Pada penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan di lokasi yang spesifik, yaitu Sungai Palayangan di Pangalengan. Oleh karena itu, generalisasi temuan penelitian ini terbatas pada konteks tersebut dan tidak dapat secara langsung diterapkan pada lokasi lain atau destinasi arung jeram yang berbeda.
2. Penelitian ini hanya menggunakan metode pengumpulan data tertentu, yaitu melalui pengumpulan kuesioner. Metode tersebut memiliki keterbatasan, seperti bias respons atau ketidakakuratan jawaban. Selain itu, penggunaan metode tunggal juga dapat membatasi pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman dan motivasi pengunjung.
3. Penelitian ini belum menyelidiki faktor-faktor psikologis yang lebih dalam yang dapat memengaruhi hubungan antara motivasi dan *behavioral intention*. Misalnya, kepercayaan diri, self-efficacy, atau persepsi kontrol

diri dapat berperan penting dalam mengubah motivasi menjadi tindakan nyata.

### 5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan studi, berikut merupakan saran bagi penelitian selanjutnya maupun untuk pengelola aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan.

#### 1. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya, dapat membahas terkait dengan komparasi antara segmentasi pengunjung dalam tingkat kepuasan dan *behavioral intention*, seperti pengunjung berdasarkan usia, jenis kelamin, pendapatan, atau pengalaman sebelumnya. Dengan memahami perbedaan ini, pengelola dapat menyesuaikan strategi pemasaran dan layanan yang lebih sesuai dengan preferensi masing-masing segmen pengunjung. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat melakukan komparasi antar lokasi studi untuk memahami perbedaan dan keunggulan kompetitif. Melalui penelitian ini, dapat diidentifikasi faktor-faktor khusus yang memengaruhi kepuasan pengunjung di Sungai Palayangan dan mengembangkan strategi pemasaran yang unik untuk memosisikan Sungai Palayangan sebagai tujuan arung jeram yang menarik.

#### 2. Bagi Pengelola Aktivitas Arung Jeram

Sementara bagi pengelola aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan terdapat beberapa saran sebagai berikut:

- a. Pihak pengelola dapat memastikan kualitas pengalaman pengunjung yang akan mencoba aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan. Pengelola dapat mengupayakan agar pengalaman pengunjung seoptimal mungkin. Perhatikan faktor-faktor seperti interaksi dengan pemandu arung jeram, keindahan alam sekitar, kegembiraan dalam menghadapi rintangan, dan kualitas foto atau video yang dapat diambil pengunjung sebagai kenang-kenangan. Pengalaman yang menyenangkan akan meningkatkan tingkat kepuasan dan niat pengunjung untuk kembali berkunjung.

- b. Pihak pengelola juga dapat melakukan promosi melalui ulasan positif yang diberikan oleh pengunjung. Pihak pengelola dapat mengajak pengunjung yang puas untuk memberikan ulasan positif tentang pengalaman mereka melakukan aktivitas arung jeram di Sungai Palayangan. Ulasan positif dapat menarik minat calon pengunjung dan memperkuat citra positif Sungai Palayangan.