

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi minat mengunjungi ulang taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi di PT Taman Impian Jaya Ancol, Jakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 200 responden, pengambilan sampel melalui penyebaran kuesioner. Metode analisis untuk pengolahan data penelitian menggunakan SPSS untuk *explanatory factor analysis* dan AMOS untuk *confirmatory factor analysis*. Setelah menganalisis data primer mengenai pengaruh kualitas jasa, kepuasan, persepsi harga dan citra perusahaan terhadap minat mengunjungi taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi di Jakarta maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat tiga faktor yang mempengaruhi variabel minat mengunjungi ulang yaitu variabel kualitas jasa (empat indikator), variabel kepuasan (enam indikator) dan variabel persepsi harga (empat indikator)
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas jasa dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya CR/T Value sebesar 0.543 artinya bahwa variabel kualitas jasa terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi.

3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya CR/T Value sebesar -0.174 artinya bahwa variabel kepuasan terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi.
4. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi harga dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya CR/T Value sebesar 17.286 artinya bahwa variabel persepsi harga terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi.
5. Ada hubungan positif yang signifikan antara citra / *image* dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya bahwa variabel citra perusahaan tidak terdapat pengaruh terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi dalam penelitian ini.

Peneliti juga memberikan model alternatif sebanyak dua model yang dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

A. Alternatif satu

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas jasa dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya CR/T Value sebesar 0.109 artinya bahwa variabel kualitas jasa terdapat pengaruh yang positif dan tidak signifikan terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya CR/T Value sebesar 0.285

artinya bahwa variabel kepuasan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi.

3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi harga dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya CR/T Value sebesar 3.186 artinya bahwa variabel persepsi harga terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi.
4. Ada hubungan positif yang signifikan antara citra / *image* dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya bahwa variabel citra perusahaan tidak terdapat pengaruh terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi dalam penelitian ini.

B. Alternatif dua

1. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas jasa dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya CR/T Value sebesar -0.282 artinya bahwa variabel kualitas jasa terdapat pengaruh yang negatif dan tidak signifikan terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi.
2. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara kepuasan dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya CR/T Value sebesar 2.336 artinya bahwa variabel kepuasan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi.
3. Ada pengaruh yang positif dan signifikan antara persepsi harga dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya CR/T Value sebesar

16.722 artinya bahwa variabel persepsi harga terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi.

4. Ada hubungan positif yang signifikan antara citra / *image* dengan minat kunjungan ulang unit dunia fantasi. Hasilnya bahwa variabel citra perusahaan tidak terdapat pengaruh terhadap minat mengunjungi ulang unit Dunia Fantasi dalam penelitian ini.

5.2 Implikasi

Hasil penelitian ini menunjukkan adanya faktor faktor yang mempengaruhi variabel minat mengunjungi ulang. Terdapat tiga variabel yang mempengaruhi minat mengunjungi ulang yaitu kualitas jasa, kepuasan dan persepsi harga. Dari variabel-variabel yang mempengaruhi minat mengunjungi ulang terdapat implikasi sebagai berikut :

a. Taman Hiburan Tematik

Implikasi pada variabel kualitas jasa ditujukan pada taman hiburan tematik khususnya pada unit Dunia Fantasi. Variabel kualitas jasa memiliki pernyataan sebagai berikut :

Tabel V.1
Pernyataan indikator kualitas jasa unit Dunia Fantasi

Variabel	Dimensi	Kode	Pernyataan
Kualitas Jasa	Daya tanggap	SQ07	Fasilitas-fasilitas memudahkan pengunjung.
		SQ11	Staf dengan cekat membantu pengunjung.
	Reability	SQ06	Fasilitas-fasilitas sudah modern.
		SQ10	Staf dapat memberikan pelayanan yang baik.

Sumber : Data diolah oleh peneliti

Indikator-indikator yang terdapat pada variabel kualitas jasa sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Fandi Tjiptono bahwa perusahaan jasa berpeluang besar untuk secara aktif membantu pengunjung memaksimalkan nilai dari pengalaman melalui empat hal yaitu *tangible*, *reability*, daya tanggap dan jaminan.

Implikasinya adalah taman hiburan tematik khususnya unit dunia fantasi harus dapat memberikan fasilitas-fasilitas yang memadai dan memberikan pelatihan untuk para karyawan meningkatkan kualitas jasanya. Misalnya saja kemampuan karyawan dalam memberikan informasi ataupun memberikan faailitas yang bersih sehat serta kejelasan penunjuk arah.

b. Pengunjung taman hiburan tematik

Implikasi variabel kepuasan ditujukan bagi pengunjung dunia fantasi. Pada variabel kepuasan memiliki pernyataan sebagai berikut :

Tabel V.2
Pernyataan indikator kepuasan unit Dunia Fantasi

Variabel	Dimensi	Kode	Pernyataan
Kepuasan	Harga	KEP20	Pengunjung puas terhadap harga makanan yang ada di dalam unit dunia fantasi.
		KEP21	Pengunjung puas mengelilingi objek wisata di taman hiburan tematik unit dunia fantasi
		KEP22	Pengunjung puas mengunjungi wahana yang menjadi favorit masyarakat.
	Kualitas Produk	KEP24	Pengunjung puas karena tersedianya informasi yang memudahkan.
		KEP16	Pengunjung puas terhadap lingkungan di unit dunia fantasi

Sumber : data diolah oleh peneliti

Terdapat dua dimensi dalam variabel ini yaitu kepuasan akan harga dan kepuasan akan kualitas produk. Dalam pernyataan tersebut menceritakan tentang harga produk sampingan dan kepuasan menikmati wahana bermain yang ada di unit Dunia Fantasi. Hal tersebut sangatlah penting yang dibutuhkan oleh pengunjung unit dunia fantasi. Unit dunia fantasi harus tetap menjaga produk sampingan yang dibutuhkan tidak hanya makanan tetapi cinderamata juga harus diawasi mengenai harga dan wahana bermain harus ditingkatkan keamanan dan kebersihan serta melakukan inovasi dengan menghadirkan permainan baru agar menarik pengunjung untuk mengunjungi kembali unit dunia fantasi.

. Berdasarkan analisis deskriptif dari kuesioner yang disebar oleh peneliti berikut adalah penjabaran berdasarkan indikator tiap pertanyaan:

1. Lebih dari 30% responden merasa kurang puas bermain di unit Dunia Fantasi.
2. Lebih dari 30% responden merasa kurang puas terhadap lingkungan di unit Dunia Fantasi.
3. Lebih dari 30% responden kurang puas mengelilingi unit Dunia Fantasi
4. Lebih dari 30% responden merasa kurang puas mengenai harga yang tidak sesuai dengan ekspektasi.
5. Lebih dari 30% responden kurang puas terhadap menu makanan dan harganya yang ada di dalam unit Dunia Fantasi
6. Lebih dari 30% responden kurang puas mengelilingi objek wisata dan hiburan disekitar unit Dunia Fantasi.
7. Lebih dari 30% responden merasa informasi yang dibutuhkan sangat sulit didapat.
8. Lebih dari 30% responden merasa harga tiket masuk tidak terjangkau, sulit mendapatkan makanan, dan tidak sebanding yang pengunjung dapatkan.
9. Lebih dari 30% responden tidak akan merekomendasikan untuk berkunjung kembali dan tidak akan bercerita positif tentang pengalamannya

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, peneliti memberikan saran kepada :

1. Taman hiburan tematik khususnya unit Dunia Fantasi

Dari hasil penelitian ini, kualitas jasa yang baik akan selalu diingat pengunjung sehingga merupakan faktor penting dalam menentukan minat mengunjungi ulang taman hiburan tematik unit Dunia Fantasi, Jakarta. Maka, staf unit Dunia Fantasi harus selalu berusaha menolong pengunjung dan cekatan dalam memberikan pelayanan sehingga pengunjung merasa nyaman dan terhibur. Memberikan acara menarik serta pengembangan permainan juga merupakan daya tarik dalam menentukan niat kunjungan ulang oleh pengunjung. Untuk meningkatkan kemampuan memberikan pelayanan terbaik untuk pengunjung, staf dapat diberikan pelatihan-pelatihan serta *communication skill* dan *service knowledge*

2. Wahana bermain taman hiburan tematik

Hasil penelitian ini menyatakan bahwa wahana bermain taman hiburan tematik adalah daya tarik utama pengunjung untuk mengunjungi taman hiburan tematik khususnya unit Dunia Fantasi di Jakarta. Maka untuk menjaga pengunjung tetap mengunjungi dan selalu mengunjungi (kunjungan ulang) maka wahana bermain sebiknya selalu dirawat dan dijaga keamanan dan kebersihan.

Selain wahana bermain, unit Dunia Fantasi sering melakukan parade dan karnaval untuk menghibur pengunjung. Ada baiknya parade ini dilakukan berkala misalnya setiap jumat, sabtu dan minggu (padat pengunjung), untuk wahana bermain, selain merawat wahana yang ada

sebaiknya menciptakan wahana bermain yang baru dan itu akan menjadi daya tarik baru buat pengunjung.

Fasilitas lain yang mendukung adalah ketersediaan makana di dalam unit Dunia Fantasi. Sejauh ini pengunjung merasa makanan yaang ada dalam unit Dunia Fantasi sangat lengkap. Tetapi adabaihnya makanan dan snack ini tersebar dibeberapa tempat agar pengunjung mudah menjangkaunya.

Berdasarkan analisis deskriptif dari kuesioner yang disebar oleh peneliti berikut adalah saran-sarrannya:

1. Lebih dari 30% responden merasa kurang puas bermain di unit Dunia Fantasi. Jadi, pihak unit dunia fantassi diharapkan untuk memperbanyak wahana dan memperkecil jumlah wahana yang sedang direnovasi.
2. Lebih dari 30% responden merasa kurang puas terhadap lingkungan di unit Dunia Fantasi. Jadi, unit Dunia Fantasi sebaiknya memaksimumkan area wahana untuk dapat dinikmati oleh para pengunjung. Misalnya frekuensi parade diperbanyak.
3. Lebih dari 30% responden kurang puas mengelilingi unit Dunia Fantasi. Kurang puas mengelilingi wahana disebabkan banyaknya yang mengantri. Saat ini unit Dunia Fantasi mengatasinya dengan cara memberikan *annual pass* yaitu tiket tanpa antri tetapi harganya hampir dua kali lipat dari harga tiket biasa.

4. Lebih dari 30% responden merasa kurang puas mengenai harga yang tidak sesuai dengan ekspektasi. Ekspektasi pengunjung adalah dengan kepuasan menikmati wahana, jadi unit Dunia Fantasi dapat memperbanyak wahana menarik lainnya agar pengunjung tidak mengantri dalam satu titik.
5. Lebih dari 30% responden kurang puas terhadap menu makanan dan harganya yang ada di dalam unit Dunia Fantasi. Menu makanan yang ada dalam unit Dunia Fantasi merupakan makanan *fast food*, jadi saran untuk pihak *food and baverage* unit Dunia Fantasi agar dapat bekerja sama dengan restaurant selain *fast food* tersebut.
6. Lebih dari 30% responden kurang puas mengelilingi objek wisata dan hiburan disekitar unit Dunia Fantasi. Selain wahana unit Dunia Fantasi pengunjung dimanja dengan hiburan lain seperti parade, pertunjukan, badut, miniatur taman dan lainnya. Pihak unit Dunia Fantasi sebaiknya melakukan perawatan taman secara intensif dan melakukan parade dengan banyak frekuensi dan banyak tema.
7. Lebih dari 30% responden merasa informasi yang dibutuhkan sangat sulit didapat. Hal ini terjadi karena kurang tersedianya papan arah dan informasi hanya ada di pintu masuk. Jadi, unit Dunia Fantasi dapat memberikan informasi sejelas jelasnya arah dan nama tempat agar pengunjung dengan mudah mencapai tujuan.
8. Lebih dari 30% responden merasa harga tiket masuk tidak terjangkau, sulit mendapatkan makanan, dan tidak sebanding yang pengunjung dapatkan.

Mengenai harga sebaiknya pihak unkit Dunia Fantasi dapat bekerja sama dengan pihak lain agar pengunjung mendapat potongan harga atau melakukan promo lain seperti *buy one ticket for two person*.

9. Lebih dari 30% responden tidak akan merekomendasikan untuk berkunjung kembali dan tidak akan bercerita positif tentang pengalamannya. Bila unit Duniaa Fantasi dapat memberikan hal maksimal seperti yang telah disebutkan diatas maka pengunjung akan melakukan kunjungan ulang dan mengajak sanak saudara lainnya serta berbagi pengalaman positif yang didapat dari unit Dunia Fantasi.

3. Penelitian Selanjutnya

- a. Penelitian ini dapat dilakukan kembali dengan objek penelitian taman hiburan tematik di Indonesia lainnya adalah sebagai berikut:

Tabel V.3
Taman Hiburan Tematik Indonesia

No	Nama Taman Hiburan Tematik	Kota
1	Kebun Binatang Bukit Tinggi	Bukit Tinggi
2	Taman Impian Jaya Ancol	Jakarta
3	Taman Mini Indonesia Indah	Jakarta
4	Kebun Raya Bogor	Bogor
5	Taman Safari Indonesia	Bogor
6	Taman Wisata Mekarsari	Bogor
7	Trans Studio Bandung	Bandung
8	Jungle Land	Sentul
9	The Jungle	Bogor
10	Taman Wisata Alam Sidomukti	Semarang
11	Kura Kura Ocean Park	Jepara

No	Nama Taman Hiburan Tematik	Kota
12	Tiara Park Waterboom and 3D Theater Beach	Jepara
13	The Peak View	Kudus
14	Taman Rekreasi Kartini	Temanggung
15	Pikatan Water Park	Temanggung
16	Water Park Widuri	Pemalang
17	Grand Puri Waterpark	Bantul
18	Waterboom Niagara di Jawa Timur	Jawa Timur
19	Taman Wisata Selecta	Jawa Timur
20	Taman Safari Indonesia	Pasuruan
21	Taman Maharani Goa dan Zoo	Lamongan
22	Waterboom Nusa 2	Bali
23	Sinka Island Park	Kalimantan Barat
24	Taman Wisata Wera	Sulawesi Tengah
25	Trans Studio Makassar	Makassar
26	Kampung Gajah	Bandung
27	Taman Jatim Park	Jawa Timur
28	Taman Rekreasi Umbul	Jawa Timur
29	Kabun Binatang Ragunan	Jakarta
30	Waterboom Cikarang	Jakarta

Sumber: data diolah oleh peneliti

Berdasarkan informasi taman hiburan tematik yang ada di Indonesia, penelitian selanjutnya dapat meneliti taman hiburan tematik yang ada pada tabel diatas. Selain meneliti taman hiburan tematik yang ada di Indonesia, penelitian selanjutnya juga dapat meneliti taman hiburan tematik yang ada di luar negeri yang menjadi destinasi favorit masyarakat Indonesia misalnya saja The Universal Studio di Singapore, Disneyland Tokyo, dan Legoland Malaysia.

- b. Penelitian ini dapat dilakukan dengan menambah variabel-variabel lain atau menggunakan variabel lainnya.

Tabel V.4
Variabel Contoh untuk Penelitian Selanjutnya

Variabel	Penelitian ini	1	2	3	4	5
Kualitas Jasa	V	V		V		V
Kepuasan	V		V			V
Persepsi Harga	V	V				V
Citra Perusahaan	V			V	V	
Loyalitas Pengunjung			V		V	
Recreational Atraction		V		V	V	V
Tourist Experiences		V	V	V		
Expected Tourist			V	V	V	V
Destination Image		V	V		V	

Sumber: data diolah peneliti

Berdasarkan kajian jurnal pada penelitian ini, pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan yang ada dalam penelitian ini dan menggunakan variabel lain yang digunakan oleh jurnal misalnya loyalitas pengunjung, *recreational attraction*, *tourist experiences*, *expected tourist* dan *destination image*.