

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa nilai yang dirasakan berpengaruh positif terhadap kepuasan. **Diterima**. Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sehingga, dapat diambil kesimpulan jika nilai yang dirasakan merupakan penyebab timbulnya kepuasan pengunjung Kawah Putih Ciwidey.
2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa keterikatan tempat berpengaruh positif terhadap kepuasan. **Diterima**. Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa keterikatan tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sehingga, dapat diambil kesimpulan jika keterikatan tempat merupakan penyebab timbulnya kepuasan pengunjung Kawah Putih Ciwidey.
3. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa citra tempat berpengaruh positif terhadap kepuasan. **Diterima**. Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa citra tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Sehingga, dapat diambil kesimpulan jika citra tempat merupakan penyebab timbulnya kepuasan pengunjung Kawah Putih Ciwidey.
4. Hipotesis keempat menyatakan kepuasan berpengaruh positif terhadap niat mengunjungi kembali. **Diterima**. Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa kepuasan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mengunjungi kembali. Sehingga, dapat diambil kesimpulan jika kepuasan

merupakan penyebab timbulnya niat mengunjungi kembali pengunjung Kawah Putih Ciwidey.

5. Hipotesis kelima menyatakan bahwa nilai yang dirasakan berpengaruh positif terhadap niat mengunjungi kembali. **Diterima.** Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mengunjungi kembali. Sehingga, dapat diambil kesimpulan jika nilai yang dirasakan merupakan penyebab timbulnya niat mengunjungi kembali pengunjung Kawah Putih Ciwidey.
6. Hipotesis keenam menyatakan bahwa keterikatan tempat berpengaruh positif terhadap niat mengunjungi kembali. **Diterima.** Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa keterikatan tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mengunjungi kembali. Sehingga, dapat diambil kesimpulan jika keterikatan tempat merupakan penyebab timbulnya niat mengunjungi kembali pengunjung Kawah Putih Ciwidey.
7. Hipotesis ketujuh menyatakan bahwa citra tempat berpengaruh positif terhadap niat mengunjungi kembali. **Diterima.** Karena hasil pengujian menunjukkan bahwa citra tempat berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat mengunjungi kembali. Sehingga, dapat diambil kesimpulan jika citra tempat merupakan penyebab timbulnya niat mengunjungi kembali pengunjung Kawah Putih Ciwidey.

5.2 Implikasi

Hasil dari penelitian menyatakan bahwa nilai yang dirasakan, keterikatan tempat, dan citra tempat memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan dan niat

mengunjungi kembali, serta kepuasan terhadap niat mengunjungi kembali. Hal ini menunjukkan bahwa nilai yang dirasakan, keterikatan tempat, dan citra tempat memiliki peranan yang penting dalam menentukan peningkatan dan penurunan dalam kepuasan dan niat mengunjungi kembali pengunjung, begitupun dengan kepuasan terhadap niat mengunjungi kembali. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan dan niat mengunjungi kembali, pengelola Kawah Putih Ciwidey perlu meningkatkan atau memperbaiki aspek-aspek nilai yang dirasakan, keterikatan tempat, dan citra tempat yang masih memiliki indikasi negatif dilihat dari analisis deskriptif dan hasil penelitian. Adapun aspek penelitian yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki sebagai berikut:

1. Nilai yang Dirasakan

Nilai yang dirasakan memiliki 5 indikator. Adapun aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dari nilai yang dirasakan yaitu indikator “ilai/*value* keseluruhan kunjungan pengunjung Kawah Putih Ciwidey. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan dan niat mengunjungi kembali, pengelola Kawah Putih Ciwidey perlu meningkatkan atau memperbaiki aspek nilai yang dirasakan tersebut di antaranya dengan melakukan peningkatan kenyamanan dan membuat harga yang terjangkau.

2. Keterikatan Tempat

Keterikatan tempat memiliki 5 indikator. Adapun aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dari keterikatan tempat yaitu indikator “Kawah Putih Ciwidey sangat berarti bagi saya”. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan dan niat mengunjungi kembali, pengelola Kawah

Putih Ciwidey perlu meningkatkan atau memperbaiki aspek keterikatan tempat tersebut di antaranya dengan melakukan peningkatan apa yang membuat pengunjung merasakan ikatan emosional.

3. Citra Tempat

Citra tempat memiliki 5 indikator. Adapun aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dari citra tempat yaitu indikator “Banyak spot menarik di Kawah Putih Ciwidey”. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan dan niat mengunjungi kembali, pengelola Kawah Putih Ciwidey perlu meningkatkan atau memperbaiki aspek citra tempat tersebut di antaranya dengan menambahkan spot menarik yang ada di Kawah Putih Ciwidey

4. Kepuasan

Kepuasan memiliki 5 indikator. Adapun aspek yang perlu ditingkatkan atau diperbaiki dari keterikatan tempat yaitu indikator “Perasaan keseluruhan yang saya dapatkan dari Kawah Putih Ciwidey ini membuat saya merasa nyaman suasana hati”. Oleh karena itu, untuk meningkatkan niat mengunjungi kembali, pengelola Kawah Putih Ciwidey perlu meningkatkan atau memperbaiki aspek kepuasan tersebut di antaranya dengan menciptakan hal yang membuat perasaan nyaman suasana hati pengunjung Kawah Putih Ciwidey

5.3 Saran

5.3.1 Saran Praktis

1. Diharapkan pengelola Kawah Putih Ciwidey menyediakan toilet yang nyaman dan bersih di sekitar area kawah, karena untuk ke toilet harus

kembali ke area sebelum masuk kawah di mana membutuhkan waktu yang cukup banyak karena harus melewati anak tangga yang terhitung banyak. Juga harga tiket masuk yang terbilang tinggi baik bagi pengunjung yang menggunakan kendaraan pribadi yang ingin membawa kendaraannya ke area atas, ataupun pengguna angkutan khusus yang disediakan. Diharapkan pengelola membuat diskon yang menarik, seperti memberikan potongan harga bagi pengunjung yang rombongan lebih dari 5 orang. Selain itu, pengelola ada baiknya untuk menggratiskan apabila pengunjung ingin menggunakan toilet.

2. Diharapkan pengelola Kawah Putih Ciwidey menyediakan *tour guide* agar memperkenalkan dan menjelaskan lebih detail mengenai Kawah Putih Ciwidey. Hal ini berguna agar membantu pengunjung menikmati Kawah Putih Ciwidey dengan dalam, menganggapnya sangat berarti dan tempat favorit bagi mereka. Selain itu, pihak pengelola baiknya memberikan opsi kepada pengunjung untuk berjalan kaki dari area bawah/parkir menuju area atas. Hal ini agar menciptakan ikatan antara pengunjung dengan Kawah Putih Ciwidey, serta sekaligus merasakan keindahan alamnya.
3. Diharapkan pengelola Kawah Putih Ciwidey menambah spot menarik lainnya seperti membuat jembatan layang yang berada di atas melewati area kawah, agar pengunjung dapat menikmati kawah dengan sensai yang berbeda. Pengelola juga disarankan untuk membuat wahana *flying fox* dari tebing bagian atas menuju sisi kawah, atau dari area atas menuju area bawah (parker).

4. Diharapkan pengelola Kawah Putih Ciwidey memberikan masker gratis agar pengunjung tidak merasa cemas ketika mengunjungi area kawah yang mengandung belerang. Perlu diingat bagi pengunjung tidak perlu mengeluarkan uang untuk mendapatkan masker, agar tidak menimbulkan prasangka buruk pengunjung karena sebelumnya telah mengeluarkan uang yang cukup besar untuk masuk ke Kawah Putih Ciwidey.

5.3.2 Saran Teoritis

Hasil penelitian adalah suatu hal yang bersifat dinamis atau selalu berubah-ubah mengikuti perkembangan zaman dan waktu. Maka dari itu, penelitian ini dapat dilakukan lagi dengan mengubah ataupun menambahkan variabel lain pada objek penelitian yang sama agar peneliti dapat mengetahui variabel apa saja yang dapat memengaruhi kepuasan dan niat mengunjungi kembali pengunjung Kawah Putih Ciwidey. Selain itu, penelitian juga dapat dilakukan selain di Kawah Putih Ciwidey karena ada banyak destinasi wisata di Bandung.

Penelitian ini juga dapat diperkuat dan diperdalam dengan menambahkan data-data dan referensi dari berbagai sumber agar hasilnya lebih akurat. Selain itu, peneliti yang akan melakukan penelitian setelah ini, disarankan untuk melakukan uji multikolinearitas agar mengetahui apakah ada hubungan antar tiap variabel independen/eksogen.