

BAB V. KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dapat dirumuskan kesimpulan sebagai berikut :

1. *Substantive Staging* memiliki pengaruh positif terhadap Pengalaman Pengunjung.
2. *Communicative Staging* memiliki pengaruh positif terhadap Pengalaman Pengunjung.
3. *Substantive Staging* tidak mempengaruhi Niat Perilaku.
4. *Communicative Staging* memiliki pengaruh positif terhadap Niat Perilaku.
5. Pengalaman Pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap Niat Perilaku.
6. Pengalaman Pelanggan mampu memediasi pengaruh *Substantive Staging* dan *Communicative Staging* terhadap Niat Perilaku.

B. Implikasi

1. Implikasi Teoritis

Penelitian ini menghasilkan pengembangan ilmu pengetahuan pada sektor layanan pariwisata khususnya pada wisata Kampoeng Nopia Mino, Desa Wisata Pekunden, Kecamatan Banyumas, Kabupaten Banyumas. Pengelola wisata Kampoeng Nopia Mino perlu

memperhatikan faktor lingkungan fisik atau *Substantive Staging* (aroma, suasana, kebersihan, fasilitas, lukisan, dan dekorasi) dan pelayanan atau *Communicative Staging* (panduan dari staf, keramahan staf, perhatian khusus staf kepada pengunjung, semangat para staf dalam melayani, dan penampilan staf) dari tempat layanan wisata. Kedua faktor tersebut dalam penelitian ini terbukti dapat mempengaruhi pengalaman pengunjung wisata yang pada akhirnya mempengaruhi niat perilaku mereka.

2. Implikasi Praktis

Bagi Wisata Kampoeng Nopia Mino, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai niat perilaku pengunjung serta dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi dan kebijakan untuk wisata ini kedepannya. Dari hasil karakteristik responden, dapat dilihat bahwa kebanyakan pengunjung baru pertama kali melakukan kunjungan, sedangkan hanya sedikit yang pernah mengunjungi lebih dari satu kali. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kunjungan ulang di Kampoeng Nopia Mino rendah atau pengunjung belum menunjukkan niat perilaku yang positif.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Substantive Staging* dan *Communicative Staging* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Niat Perilaku melalui Pengalaman Pengunjung. Maka dari itu, pengelola dapat lebih memperhatikan faktor *Substantive Staging* dan

Communicative Staging terutama *Communicative Staging* yaitu dalam bentuk pelayanan yang baik, keramahan, panduan, serta penampilan dari staf wisata agar pengunjung mendapatkan pengalaman yang maksimal ketika berkunjung ke destinasi wisata ini yang pada akhirnya mempengaruhi niat perilaku pengunjung.

Selain itu, dari hasil karakteristik responden dapat dilihat bahwa sebagian besar pengunjung Kampoeng Nopia Mino adalah pelajar dan mahasiswa karena memang konsep dari wisata ini adalah wisata edukatif. Namun, kedepannya untuk memperluas pasar, pengelola dapat lebih memperhatikan paket wisata untuk masyarakat umum karena konsep wisata ini menarik yaitu wisata berbasis pengalaman membuat makanan khas dan berpotensi mencakup pasar yang lebih luas.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan yang dapat diperbaiki dalam penelitian selanjutnya, antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini hanya terbatas pada satu tempat wisata saja yaitu wisata Kampoeng Nopia Mino. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya dapat mengambil sampel dari beberapa tempat wisata yang ada di Kabupaten Banyumas supaya hasil yang didapatkan dapat lebih digeneralisir.
2. Hasil dari penelitian ini belum dapat menjelaskan pengaruh *substantive staging servicescape* terhadap niat perilaku secara langsung. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel moderasi untuk

memperkuat hubungan antara *substantive staging servicescape* dan niat perilaku seperti variabel *perceived value*, dll.

