

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan pada Bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa poin kesimpulan, berikut;

1. Citra wisata berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali.
2. Ulasan positif pengguna media sosial berpengaruh terhadap niat berkunjung kembali.
3. Keunikan wisata berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali.
4. Citra wisata berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali.
5. Ulasan positif pengguna media sosial berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali.
6. Keunikan wisata berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali.
7. *Tourist engagement* berpengaruh signifikan terhadap niat berkunjung kembali.
8. *Tourist engagement* mampu memediasi pengaruh citra objek wisata terhadap niat berkunjung kembali.
9. *Tourist engagement* tidak mampu memediasi pengaruh ulasan positif pengguna media sosial terhadap niat berkunjung kembali
10. *Tourist engagement* mampu memediasi pengaruh keunikan wisata terhadap Niat berkunjung kembali.

B. Implikasi

Menurut hasil penelitian yang dijabarkan, maka peneliti memberikan beberapa implikasi penelitian sebagai berikut;

1. Implikasi Managerial

Hasil penelitian menunjukkan citra wisata, ulasan positif pengguna media social, dan keunikan wisata berpengaruh positif terhadap niat berkunjung kembali. Dengan demikian, pihak pengelola wisata pedesaan Kabupaten Banyumas harus meningkatkan variabel tersebut dengan maksimal dan unggul sesuai kebutuhan wisatawan sehingga tercipta niat berkunjung kembali dan *tourist engagement*. Hal ini secara nyata dapat dilakukan dengan meningkatkan fasilitas wisata yang lebih beragam dan berbeda dengan yang ditawarkan oleh objek wisata lain. Pihak pengelola juga bisa menyediakan *customer service* bagi para wisatawan yang membutuhkan informasi atau ada keluhan yang dirasakan oleh wisatawan selama berkunjung. Dengan media penyediaan *customer care* (layanan kritik dan saran) kepada wisatawan sehingga pengelola mengetahui kekurangan dan mampu mengevaluasi diri serta memberikan pelayanan wisata terbaik.

2. Implikasi Teoritis

Peneliti melihat adanya permasalahan dari hasil penelitian bahwa *tourist engagement* tidak mampu memediasi pengaruh keunikan wisata terhadap niat berkunjung kembali. Oleh karena itu, peneliti memberi rekomendasi bagi penelitian selanjutnya untuk memberi perhatian lebih terhadap isu terkait kualitas pelayanan wisata yang disediakan. Dimana peneliti hanya

fokus pada isu terkait citra wisata, keunikan wisata, ulasan positif para pengguna media sosial, dan *tourist engagement*. Hal ini dilakukan supaya terjadi kesinambungan sekaligus melengkapi hasil penelitian yang sudah dilakukan.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini terletak pada keterbatasan literasi digital yang dimiliki oleh sebagian besar responden yang belum memiliki kemampuan untuk mengisi kuesioner secara online (g-form), sehingga menyulitkan peneliti untuk memberikan arahan lebih dahulu terkait pengisian melalui online. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya menggunakan kuesioner offline (tatap muka). Dengan begitu akan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data sekaligus memberikan kesempatan bagi peneliti untuk melakukan observasi mendalam terkait kondisi responden atau objek kajian yang diteliti.

