

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, maka dapat dibuat Kesimpulan dari hasil penelitian ini yakni:

1. Analisis deskriptif memberikan gambaran mengenai persepsi responden terhadap variabel penelitian. Adapun hasil kategori gambaran responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:
 - a. *Transformasi digital* (X1) berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 74,71%
 - b. Pengalaman Wisatawan (X2) berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 76,52%
 - c. Kepuasan (Z) berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 78,05%
 - d. Loyalitas (Y) berada pada kategori baik dengan persentase sebesar 78,75%
2. *Transformasi digital* memiliki pengaruh positif tapi tidak signifikan terhadap Kepuasan. Hipotesis dua ditolak
3. *Transformasi digital* memiliki pengaruh positif dan tapi tidak signifikan terhadap Kepuasan. Hipotesis tiga ditolak
4. Pengalaman Wisatawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan. Hipotesis empat diterima
5. Pengalaman Wisatawan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Hipotesis lima diterima
6. Kepuasan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas. Hipotesis enam diterima
7. Variabel Kepuasan tidak mampu memediasi *Transformasi digital* terhadap Loyalitas. Hipotesis tujuh ditolak

8. Variabel Kepuasan mampu memediasi Pengalaman Wisatawan terhadap Loyalitas. Hipotesis diterima

B. Saran

1. Berdasarkan hasil pengukuran pengalaman wisatawan pada tabel di atas, indikator Peace of Mind (Ketenangan pikiran) memperoleh nilai terendah dibandingkan indikator lainnya, meskipun masih berada dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa wisatawan belum sepenuhnya merasakan rasa aman, nyaman, dan tenang selama berada di destinasi wisata Fulan Fehan. Ketenangan pikiran merupakan aspek penting dalam pengalaman wisata karena berkaitan langsung dengan perasaan wisatawan saat menikmati destinasi, termasuk kenyamanan lingkungan, keamanan, kemudahan akses, serta kepastian layanan yang diterima.

Nilai yang relatif lebih rendah pada indikator ini mengindikasikan adanya aspek-aspek yang perlu mendapat perhatian lebih dari pengelola, seperti kondisi fasilitas pendukung, kebersihan area wisata, penataan lokasi, ketersediaan informasi yang jelas, serta rasa aman selama berkunjung. Apabila wisatawan merasa kurang tenang atau khawatir, maka pengalaman wisata yang dirasakan tidak akan optimal meskipun destinasi memiliki keindahan alam dan daya tarik yang kuat.

Oleh karena itu, disarankan agar pengelola destinasi wisata Fulan Fehan meningkatkan upaya dalam menciptakan rasa aman dan nyaman bagi wisatawan. Hal ini dapat dilakukan melalui perbaikan dan perawatan

fasilitas, peningkatan kebersihan lingkungan, penyediaan petunjuk dan informasi yang jelas, serta pengelolaan keamanan yang lebih teratur. Selain itu, pelayanan yang ramah dan responsif dari pengelola maupun masyarakat sekitar juga dapat membantu meningkatkan ketenangan pikiran wisatawan. Dengan meningkatnya rasa nyaman dan aman selama berkunjung, diharapkan pengalaman wisatawan menjadi lebih positif sehingga mampu mendorong kepuasan dan loyalitas wisatawan terhadap destinasi Fulan Fehan secara berkelanjutan.

2. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menguji kembali keterkaitan antar variabel dengan menambahkan variabel lain yang relevan, seperti citra destinasi, kepercayaan wisatawan, atau keterlibatan wisatawan sebagai variabel mediasi atau moderasi. Selain itu, pengujian pada destinasi wisata lain dengan karakteristik berbeda dapat memberikan perbandingan yang lebih luas mengenai peran transformasi digital dalam membentuk kepuasan dan loyalitas wisatawan.