BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *social media* Instagram, historis, dan daya tarik visual terhadap kepuasan wisatawan melalui keputusan berkunjung pada wisata Benteng Van Den Bosch Ngawi, serta berdasarkan hasil analisis jalur dan pembahasan penelitian, maka dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. *Social media* Instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pada wisata Benteng Van Den Bosch Ngawi. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan Instagram sebagai media promosi dan informasi mampu membentuk keputusan wisatawan untuk berkunjung. Kemudahan memperoleh informasi melalui fitur *Highlight* menjadi aspek yang paling diapresiasi responden karena memudahkan wisatawan mengakses informasi mengenai destinasi secara lengkap dan berkelanjutan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi yang informatif, mudah diakses, dan interaktif mampu meningkatkan keyakinan wisatawan dalam menentukan keputusan berkunjung.
2. Historis berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pada wisata Benteng Van Den Bosch Ngawi. Hal ini menunjukkan bahwa nilai sejarah yang dimiliki Benteng Van Den

Bosch menjadi salah satu pertimbangan utama wisatawan sebelum melakukan kunjungan. Keaslian bangunan, nilai historis, serta informasi mengenai sejarah benteng memberikan daya tarik tersendiri sehingga wisatawan tidak hanya mencari pengalaman rekreasi, tetapi juga pengalaman edukatif.

3. Daya tarik visual berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan berkunjung pada wisata Benteng Van Den Bosch Ngawi. Temuan ini menunjukkan bahwa kondisi bangunan yang rapi, bersih, dan terawat setelah revitalisasi mampu membentuk kesan pertama yang positif bagi wisatawan. Keindahan arsitektur dan penataan kawasan juga memperkuat daya tarik destinasi sehingga meningkatkan keyakinan wisatawan untuk memilih Benteng Van Den Bosch sebagai tujuan kunjungan.
4. *Social media* Instagram berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan melalui Instagram sesuai dengan kondisi nyata yang diterima wisatawan saat berkunjung. Kesesuaian tersebut mampu membangun kepercayaan wisatawan sehingga pengalaman yang diperoleh setelah berkunjung memenuhi harapan yang telah terbentuk sebelumnya.
5. Historis berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai sejarah yang dimiliki Benteng Van Den Bosch memberikan pengalaman wisata yang lebih bermakna sehingga

wisatawan tidak hanya memperoleh hiburan, tetapi juga pengetahuan mengenai sejarah. Pengalaman edukatif tersebut menjadi salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan wisatawan.

6. Daya tarik visual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Kondisi visual kawasan yang terawat, estetika bangunan, dan karakter arsitektur *heritage* mampu memberikan pengalaman berkunjung yang sesuai dengan harapan wisatawan sehingga meningkatkan kepuasan setelah melakukan kunjungan.
7. Keputusan berkunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Wisatawan yang telah memiliki keyakinan dalam memilih Benteng Van Den Bosch sebagai destinasi wisata cenderung memperoleh pengalaman yang sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal tersebut menunjukkan bahwa keputusan berkunjung yang didasarkan pada pertimbangan yang matang akan menghasilkan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.
8. Keputusan berkunjung mampu memediasi pengaruh *Social Media* Instagram terhadap kepuasan wisatawan. Informasi yang lengkap, mudah diakses, dan menarik melalui Instagram terlebih dahulu membentuk keputusan wisatawan untuk berkunjung, kemudian pengalaman yang diperoleh selama kunjungan menghasilkan kepuasan wisatawan.
9. Keputusan berkunjung mampu memediasi pengaruh historis terhadap kepuasan wisatawan. Nilai sejarah yang dimiliki Benteng Van Den

Bosch mendorong wisatawan untuk memutuskan berkunjung, kemudian pengalaman sejarah yang diperoleh selama kunjungan memberikan kepuasan yang lebih tinggi.

10. Keputusan berkunjung mampu memediasi pengaruh daya tarik visual terhadap kepuasan wisatawan. Kesan visual yang positif terhadap bangunan dan kawasan Benteng Van Den Bosch terlebih dahulu membentuk keputusan wisatawan untuk berkunjung, kemudian kondisi visual yang sesuai dengan ekspektasi selama kunjungan menghasilkan kepuasan wisatawan.

B. Implikasi Dan Saran

Hasil penelitian ini memberikan implikasi secara teoritis dan praktis bagi pengembangan pengelolaan wisata Benteng Van Den Bosch Ngawi. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pengelola dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

1. Implikasi

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat teori perilaku konsumen yang menjelaskan bahwa kepuasan wisatawan terbentuk melalui kesesuaian antara ekspektasi sebelum kunjungan dengan pengalaman yang dirasakan setelah melakukan kunjungan. Penelitian ini membuktikan bahwa *Social Media* Instagram, historis, dan daya tarik visual berpengaruh terhadap keputusan berkunjung maupun kepuasan wisatawan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui keputusan berkunjung sebagai variabel mediasi. Temuan

tersebut menunjukkan bahwa keputusan berkunjung merupakan mekanisme penting yang menghubungkan persepsi wisatawan sebelum melakukan kunjungan dengan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah mengunjungi Benteng Van Den Bosch. Dengan demikian, penelitian ini memperkaya kajian mengenai perilaku wisatawan pada destinasi wisata *heritage*, khususnya dalam konteks pemanfaatan *social media*, nilai historis, dan daya tarik visual sebagai faktor pembentuk keputusan berkunjung serta kepuasan wisatawan.

Secara praktis, hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan Benteng Van Den Bosch perlu dilakukan secara terpadu melalui optimalisasi promosi digital, penguatan nilai historis, serta pemeliharaan kualitas visual destinasi. Berdasarkan hasil deskriptif penelitian, kemudahan memperoleh informasi melalui fitur *Highlight* Instagram menjadi aspek yang paling diapresiasi wisatawan. Oleh karena itu, pengelola disarankan untuk memperbarui informasi secara berkala, menyusun kategori *Highlight* yang lebih sistematis, serta menyajikan konten yang informatif, edukatif, dan interaktif agar wisatawan memperoleh informasi yang lengkap sebelum melakukan kunjungan.

Selain itu, nilai historis Benteng Van Den Bosch terbukti menjadi salah satu faktor yang mendorong wisatawan dalam menentukan keputusan berkunjung sekaligus meningkatkan kepuasan. Oleh karena itu, penyampaian informasi sejarah perlu terus diperkuat melalui papan

interpretasi yang lebih informatif, penyediaan pemandu wisata, pemanfaatan kode QR yang terhubung dengan informasi digital, maupun penyelenggaraan kegiatan edukasi sejarah secara berkala sehingga wisatawan memperoleh pengalaman yang lebih bermakna.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa daya tarik visual menjadi faktor penting dalam membentuk kesan pertama wisatawan terhadap destinasi. Oleh karena itu, pengelola perlu mempertahankan kualitas visual kawasan melalui pemeliharaan bangunan hasil revitalisasi, peningkatan kebersihan lingkungan, penataan lanskap yang lebih menarik, serta penyediaan fasilitas pendukung yang tetap memperhatikan nilai keaslian bangunan cagar budaya. Upaya tersebut diharapkan mampu mempertahankan keputusan wisatawan untuk berkunjung sekaligus meningkatkan kepuasan mereka terhadap pengalaman wisata yang diperoleh di Benteng Van Den Bosch.

Keputusan berkunjung yang terbukti memediasi pengaruh *Social Media* Instagram, historis, dan daya tarik visual terhadap kepuasan wisatawan menunjukkan bahwa keberhasilan pengelolaan destinasi tidak hanya ditentukan oleh kualitas destinasi itu sendiri, tetapi juga oleh kemampuan pengelola dalam membangun ekspektasi wisatawan sebelum kunjungan melalui informasi yang akurat dan pengalaman yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Oleh karena itu, seluruh strategi promosi, pelestarian sejarah, dan pengelolaan visual destinasi perlu dilaksanakan secara konsisten agar mampu menciptakan

pengalaman wisata yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan wisatawan secara berkelanjutan.

2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

a. Bagi Pengelola Benteng Van Den Bosch Ngawi

1) Pengelola disarankan untuk mempertahankan dan mengembangkan pemanfaatan *social media* Instagram sebagai media informasi dan promosi dengan mengoptimalkan fitur *Highlight*, memperbarui informasi secara berkala, menyajikan konten yang lebih edukatif mengenai sejarah Benteng Van Den Bosch, serta meningkatkan interaksi dengan pengguna melalui fitur komentar maupun pesan. Langkah tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan wisatawan dan membentuk keputusan berkunjung yang lebih kuat.

2) Pengelola juga perlu memperkuat penyajian nilai historis melalui pengembangan media interpretasi sejarah, seperti papan informasi yang lebih komunikatif, kode QR yang terhubung dengan informasi digital, layanan pemandu wisata, maupun penyelenggaraan kegiatan edukasi sejarah. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan pengalaman edukatif wisatawan sehingga kepuasan yang dirasakan tidak

hanya berasal dari aspek rekreasi, tetapi juga dari pengetahuan yang diperoleh selama berkunjung.

3) Selain itu, pengelola perlu mempertahankan kualitas visual kawasan melalui pemeliharaan bangunan secara berkelanjutan, peningkatan kebersihan lingkungan, penataan lanskap, serta penyediaan fasilitas pendukung yang tetap memperhatikan nilai keaslian bangunan *heritage*. Kesesuaian antara informasi yang dipublikasikan melalui *social media* dengan kondisi nyata di lokasi juga perlu dijaga agar ekspektasi wisatawan dapat terpenuhi dan menghasilkan pengalaman berkunjung yang memuaskan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi keputusan berkunjung dan kepuasan wisatawan, seperti kualitas pelayanan, citra destinasi, *electronic word of mouth* (e-WOM), atau pengalaman wisata. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada objek wisata *heritage* lainnya atau menggunakan pendekatan penelitian yang berbeda agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi perilaku wisatawan.