BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kuliner, fasilitas, dan destinasi wisata terhadap rekomendasi wisatawan dengan kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening pada Pahlawan Street Center (PSC) Kota Madiun. Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Variabel kuliner berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas kuliner yang dirasakan wisatawan, baik dari segi cita rasa, variasi menu, penyajian, kebersihan, maupun kesesuaian harga, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan selama berkunjung ke PSC Kota Madiun.
2. Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa ketersediaan fasilitas yang memadai, seperti area parkir, toilet, tempat istirahat, pencahayaan, keamanan, serta kemudahan akses, mampu meningkatkan kenyamanan wisatawan sehingga memberikan pengalaman berkunjung yang memuaskan.
3. Variabel destinasi wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Daya tarik kawasan, suasana yang nyaman, keamanan

lingkungan, serta keunikan PSC sebagai destinasi wisata perkotaan menjadi faktor yang mampu meningkatkan kepuasan pengunjung

4. Variabel kuliner berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi wisatawan. Semakin baik pengalaman wisatawan terhadap kuliner yang tersedia di kawasan PSC, maka semakin besar kecenderungan wisatawan untuk memberikan rekomendasi kepada keluarga, teman, maupun masyarakat lainnya.
5. Variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi wisatawan. Fasilitas yang lengkap dan nyaman mendorong wisatawan untuk memberikan penilaian positif serta merekomendasikan PSC sebagai destinasi wisata yang layak dikunjungi.
6. Variabel destinasi wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi wisatawan. Daya tarik dan kualitas destinasi yang mampu memenuhi harapan wisatawan menjadi faktor penting dalam mendorong terbentuknya perilaku rekomendasi.
7. Kepuasan wisatawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap rekomendasi wisatawan. Wisatawan yang merasa puas terhadap pengalaman berkunjung cenderung memberikan ulasan positif, mengajak orang lain berkunjung, serta merekomendasikan PSC sebagai destinasi wisata.
8. Kepuasan wisatawan mampu memediasi pengaruh kuliner terhadap rekomendasi wisatawan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas kuliner tidak

hanya berpengaruh secara langsung terhadap rekomendasi, tetapi juga meningkatkan rekomendasi melalui terbentuknya kepuasan wisatawan.

9. Kepuasan wisatawan mampu memediasi pengaruh fasilitas terhadap rekomendasi wisatawan. Dengan kata lain, fasilitas yang memadai akan meningkatkan kepuasan wisatawan yang selanjutnya mendorong munculnya perilaku rekomendasi.
10. Kepuasan wisatawan mampu memediasi pengaruh destinasi wisata terhadap rekomendasi wisatawan. Semakin baik persepsi wisatawan terhadap kualitas destinasi, maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan sehingga meningkatkan keinginan wisatawan untuk merekomendasikan PSC kepada orang lain.

Secara keseluruhan, penelitian ini membuktikan bahwa kuliner, fasilitas, dan destinasi wisata merupakan faktor penting yang memengaruhi rekomendasi wisatawan, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui kepuasan wisatawan sebagai variabel intervening. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pada ketiga aspek tersebut perlu menjadi perhatian utama bagi pengelola Pahlawan Street Center (PSC) Kota Madiun guna meningkatkan kepuasan wisatawan serta memperkuat promosi destinasi melalui rekomendasi dari pengunjung.

B. Implikasi

Hasil penelitian ini memberikan implikasi teoritis bahwa teori perilaku konsumen dan kepuasan pelanggan masih relevan dalam menjelaskan perilaku wisatawan pada destinasi wisata perkotaan. Kepuasan wisatawan terbukti berperan sebagai variabel intervening yang memperkuat hubungan antara kualitas kuliner, fasilitas, dan destinasi wisata terhadap perilaku rekomendasi.

Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan kepada Pemerintah Kota Madiun dan pengelola PSC agar terus meningkatkan kualitas kuliner, melengkapi fasilitas umum, menjaga kebersihan kawasan, meningkatkan keamanan, serta menghadirkan inovasi atraksi wisata yang menarik. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan wisatawan sehingga mendorong terbentuknya promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang positif.

C. Keterbatasan

Meskipun penelitian ini telah dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan prosedur penelitian ilmiah, masih terdapat beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan dalam menginterpretasikan hasil penelitian. Adapun keterbatasan tersebut adalah sebagai berikut.

1. Penelitian ini hanya berfokus pada wisatawan yang pernah mengunjungi Pahlawan Street Center (PSC) Kota Madiun. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan kondisi pada objek wisata tersebut dan belum tentu dapat diterapkan pada destinasi wisata lain yang memiliki karakteristik berbeda.

2. Model penelitian hanya melibatkan variabel kuliner, fasilitas, destinasi wisata, kepuasan wisatawan, dan rekomendasi wisatawan. Padahal, perilaku wisatawan juga dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor lain, seperti kualitas pelayanan, citra destinasi, aksesibilitas, harga, pengalaman wisata, loyalitas, maupun *electronic word of mouth* (eWOM) yang belum dianalisis dalam penelitian ini.
3. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama penelitian. Dengan demikian, jawaban yang diberikan responden didasarkan pada persepsi dan pengalaman pribadi selama berkunjung ke PSC Kota Madiun, sehingga masih terdapat kemungkinan adanya subjektivitas dalam memberikan penilaian.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain *crosssectional*, sehingga data yang diperoleh hanya menggambarkan kondisi dan persepsi wisatawan pada satu periode penelitian. Perubahan kondisi destinasi wisata maupun perubahan preferensi wisatawan pada waktu yang berbeda belum dapat dijelaskan dalam penelitian ini.
5. Karakteristik responden dalam penelitian ini masih didominasi oleh kelompok usia muda, khususnya pelajar dan mahasiswa. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi hasil penelitian karena persepsi wisatawan dari kelompok usia maupun latar belakang pekerjaan yang berbeda kemungkinan memiliki penilaian yang tidak sama terhadap kuliner, fasilitas, destinasi wisata, kepuasan, dan rekomendasi wisata.

D. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Pengelola PSC Kota Madiun

   Pengelola disarankan untuk terus meningkatkan kualitas kuliner dengan menjaga cita rasa, kebersihan, variasi menu, dan kualitas pelayanan UMKM. Selain itu, pemeliharaan fasilitas umum, peningkatan kebersihan kawasan, keamanan, area parkir, serta penyediaan fasilitas pendukung lainnya perlu dilakukan secara berkelanjutan agar wisatawan merasa semakin nyaman selama berkunjung.

2. Bagi Pemerintah Kota Madiun

   Pemerintah diharapkan terus mendukung pengembangan Pahlawan Street Center melalui peningkatan sarana prasarana, penyelenggaraan berbagai event wisata, promosi digital, serta pemberdayaan pelaku UMKM sehingga mampu meningkatkan daya saing destinasi wisata Kota Madiun.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

   Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi rekomendasi wisatawan, seperti kualitas pelayanan, citra destinasi, pengalaman wisata, loyalitas wisatawan, electronic word of mouth (e-WOM), maupun nilai yang dirasakan wisatawan. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada destinasi wisata lain dengan cakupan wilayah yang lebih luas agar hasil penelitian memiliki tingkat generalisasi yang lebih baik.