

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan bahwa komunikasi *WOM* oleh pengunjung memiliki peran yang sangat penting dalam penyebaran informasi untuk meningkatkan minat berkunjung wisatawan ke Desa Wisata Napal Jungur. *WOM* baik dalam bentuk tradisional maupun elektronik terbukti efektif sebagai alat penyebaran informasi yang mampu meningkatkan kepercayaan dan menarik perhatian calon wisatawan. Pengalaman positif yang dibagikan oleh pengunjung melalui percakapan sangat besar dalam keputusan orang lain untuk mengunjungi Desa Wisata Napal Jungur.

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa pengunjung puas dengan layanan, fasilitas, dan keindahan alam Desa Wisata Napal Jungur secara spontan memperkenalkan tempat ini kepada teman, keluarga, dan melalui platform media sosial. Hal ini sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2012) yang menyatakan bahwa *WOM* terjadi secara spontan memiliki dampak yang lebih besar dibanding dengan penyebaran informasi formal dari pihak pengelola wisata. Selain itu, media sosial menjadi saluran utama dalam memperluas jangkauan *WOM* dan memungkinkan informasi tentang Desa Wisata Napal Jungur tersebar lebih luas dan cepat.

Pengalaman positif yang dialami oleh wisatawan selama berada di Desa Wisata Napal Jungur menjadi pendorong utama bagi mereka untuk merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain, baik dalam percakapan sehari-hari maupun melalui platform media sosial. *WOM* yang terjadi secara alami dan tidak dipaksa menunjukkan betapa bermanfaatnya komunikasi ini dalam mempengaruhi keputusan wisatawan untuk berkunjung. Selain itu, melalui media sosial seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *YouTube* *WOM*

berkembang menjadi *e-WOM* yang membuat informasi mengenai Desa Wisata Napal Jungur tersebar lebih luas dan cepat.

Penelitian ini juga menemukan bahwa dimensi *WOM* seperti *buzz* dan *viral*, serta keberadaan *opinion leader* berperan dalam menciptakan gelombang pembicaraan yang positif mengenai Desa Wisata Napal Jungur. Platform digital seperti *Instagram*, *Facebook*, dan *YouTube* semakin memperkuat penyebaran *e-WOM* dan memungkinkan pengunjung untuk berbagi pengalaman mereka dalam bentuk foto dan video yang menarik.

Berdasarkan temuan, dapat disimpulkan bahwa Desa Wisata Napal Jungur telah berhasil memanfaatkan *WOM* untuk memperkenalkan destinasi Desa Wisata Napal Jungur kepada banyak wisatawan. Pengelola juga dapat memanfaatkan *e-WOM* sebagai salah satu strategi untuk meningkatkan dan menarik lebih banyak pengunjung.

5.2. Saran

Saran dari peneliti yang dapat disampaikan dalam hasil penelitian ini sebagai berikut:

1. Saran Teoritis

Penelitian ini belum sampai ke *feedback* sehingga untuk peneliti selanjutnya dapat meneliti dari persepsi Desa Wisata Napal Jungur. Untuk peneliti yang akan melakukan kajian penelitian yang sama dapat mengembangkan penelitian dengan fokus yang berbeda atau belum dibahas, agar memperluas serta menggunakan beragam teori yang berkaitan agar dapat melengkapi penelitian sebelumnya. Misalnya, mengeksplorasi lebih lanjut tentang peran *influencer* dalam mempengaruhi *e-WOM* dan dampaknya terhadap minat wisatawan. Selain itu, riset lebih lanjut dapat memperluas pemahaman tentang bagaimana media sosial dapat dimanfaatkan lebih efektif untuk mempercepat penyebaran *WOM*, serta mengidentifikasi perbedaan pengaruh *WOM* antara berbagai platform digital.

2. Saran Praktis

a. Kepada Objek Penelitian

Pada penelitian ini, Desa Wisata Napal Jungur agar terus meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Desa Wisata Napal Jungur, memperkuat strategi *WOM* baik dalam bentuk tradisional maupun *e-WOM* dengan meningkatkan pengalaman positif pengunjung. Untuk memperluas jangkauan penyebaran informasi, media sosial seperti *Instagram*, *Facebook* dan *Youtube* harus dimanfaatkan secara maksimal. Konten visual yang menarik seperti foto pemandangan alam dan video aktivitas wisata dapat meningkatkan daya tarik wisatawan yang lebih muda dan aktif di media sosial. Terakhir, mengoptimalkan kerja sama dengan komunitas lokal dan pemerintah daerah untuk memperkenalkan Desa Wisata Napal Jungur lebih luas, serta memperkuat jaringan distribusi informasi di berbagai platform online.

b. Kepada Para Pembaca Penelitian

Pada penelitian ini, peneliti berharap mampu memahami serta menjadi bekal bagi para pembaca untuk menambah wawasan literasi serta memberi sudut pandang untuk pemanfaatan *WOM* sebagai strategi promosi yang efektif dalam industri pariwisata. Peneliti juga berharap penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih dalam mengenai bagaimana pengalaman wisatawan dapat dimanfaatkan untuk memperkuat citra, serta bagaimana media sosial dapat berperan maksimal untuk memperluas jangkauan promosi dan meningkatkan minat berkunjung. Dengan pemahaman ini, diharapkan pembaca dapat mengoptimalkan pemanfaatan *WOM* dalam strategi

pemasaran mereka guna mencapai keberhasilan yang berkelanjutan dalam menarik wisatawan.

