

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan



Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) dan citra destinasi (*destination image*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman. Didalam penelitian ini terdapat dua variabel antara lain variabel independen yaitu E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) dan citra destinasi (*destination image*) serta variabel dependen yaitu keputusan kunjungan wisata. Berdasarkan analisa dan pembahasan yang telah diuraikan oleh peneliti pada BAB IV, maka dapat ditarik kesimpulan akhir yang menjawab rumusan masalah dan hipotesis untuk penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) terhadap keputusan kunjungan wisata yang mengartikan bahwa semakin ditingkatkan dimensi E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*), maka akan memberi pengaruh yang signifikan pula terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah. Dalam penelitian ini banyak responden yang sudah melihat *review* atau ulasan mengenai objek wisata di kawasan Pantai Gandoriah melalui media elektronik, seperti ulasan-ulasan di media sosial, *blog*, *website* dan lain- lain,

karena *review* yang diberikan cenderung positif, misalnya foto- foto tentang objek wisata di kawasan Pantai Gandoriah bagus sehingga menyebabkan calon wisatawan tertarik untuk berkunjung

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel citra destinasi (*destination image*) terhadap keputusan kunjungan wisata yang mengartikan bahwa semakin rendah dimensi dari variabel citra destinasi (*destination image*), maka tidak akan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah. Dalam penelitian ini diketahui bahwa responden mendapatkan cerita yang cenderung kurang baik tentang citra destinasi (*destination image*) wisata Pantai Gandoriah. Banyak responden yang mendapatkan cerita dari kerabat, saudara, teman dan lain-lain yang sudah pernah berkunjung bahwa objek wisata Pantai Gandoriah tidak semenarik seperti yang ada di *review* atau ulasan yang banyak terdapat di media elektronik, misalnya media sosial, *website*, *blog*, dan lain- lain. Selain itu dilihat dari infrastrukturnya masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan lagi pelayanan dalam transportasi bagi wisatawan sehingga terciptanya rasa aman dan nyaman.



## 5.2. Implikasi Penelitian

Penelitian ini juga mempunyai implikasi praktis karena dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota (Pemko) Kota Pariaman, khususnya Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Disbudpar) dalam upaya untuk mengambil keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah bagi wisatawan di masa yang akan datang. Untuk variabel E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*), pihak pemerintah dan penduduk setempat pada kawasan Pantai Gandoriah agar lebih meningkatkan *expressing positive feeling* dengan cara sering melakukan *peng-upload* dokumentasi di media sosial sehingga membuat calon wisatawan berkeinginan atau memiliki niat untuk datang ke kawasan Pantai Gandoriah, meningkatkan relasi melalui penyelenggaraan *event-event* pengenalan budaya setempat di kawasan Pantai Gandoriah.

Untuk variabel citra destinasi (*destination image*), pihak Pemko dan penduduk setempat agar mempertahankan *natural resources* yang ada dengan menjaga sumber daya alam yang ada melalui penghindaran terhadap kemungkinan terjadinya pencemaran kualitas air laut dan menjaga kebersihan pantai. Pihak Pemko setempat agar membenahi *general infrastructure*, seperti jalan diperlebar agar memudahkan akses wisatawan menuju destinasi wisata lainnya yang terdapat pada kawasan Pantai Gandoriah, menyediakan jasa transportasi yang dikelola dengan baik dalam melayani kebutuhan wisatawan, menyediakan toilet umum yang bersih, mushalla, *rest area* dan infrastruktur umum penunjang lainnya. Pihak Pemko setempat agar membenahi *tourist infrastructure*, seperti menyediakan akomodasi, pusat informasi yang jelas, penunjuk

jalan yang jelas, dan tempat duduk atau tempat santai yang teduh dalam jumlah yang lebih banyak, pengelolaan parkir yang baik, serta penertiban pedagang-pedagang kaki lima pada kawasan Pantai Gandoriah. Pihak Pemko setempat agar meningkatkan *culture, history, and art* pada kawasan Pantai Gandoriah dengan menyediakan *outlet-outlet* atau bazar yang menjual cinderamata/souvenir khas Pariaman. Pihak Pemko setempat agar meningkatkan *natural environment* dengan menjaga kebersihan dan keindahan di kawasan Pantai Gandoriah dengan menyediakan bak sampah yang dipisah berdasarkan jenis sampahnya. Pihak Pemko setempat agar meningkatkan *social environment* dengan sosialisasi kepada penduduk setempat agar ramah tamah dan bersahabat kepada wisatawan yang berkunjung. Pihak Pemko setempat agar meningkatkan *atmosphere of the place* dengan mempertahankan eksotisme, rileksasi, dan atmosfer yang menyenangkan pada kawasan Pantai Gandoriah ini.

### 5.3. Keterbatasan Penelitian

Penelitian menyadari, hasil penelitian ini masih sangat jauh dari kesempurnaan dan memiliki keterbatasan yang mungkin akan mempengaruhi hasil yang diinginkan, oleh karena itu keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan untuk peneliti-peneliti yang akan datang dimana keterbatasan penelitian antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian ini dilakukan dalam jangka waktu terbatas sehingga hasil yang didapatkan mencerminkan situasi wisatawan secara situasional.

2. Penyebaran dan pengambilan data dengan media kuesioner mempunyai kelemahan, yaitu perbedaan seseorang dalam memandang sesuatu, sehingga peneliti tidak dapat mengendalikan jawaban dari masing-masing responden.
3. Penelitian ini hanya mempertimbangkan variabel E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) dan citra destinasi (*destination image*) sebagai variabel bebas yang mempengaruhi keputusan kunjungan wisata, jadi diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa variabel lain yang juga mempengaruhi terkait dengan keputusan kunjungan wisata, seperti *tour service quality*, *perceived value*, *travel intention* dan *tourist satisfaction*.

#### 5.4. Saran

Berdasarkan hasil dan kesimpulan penelitian maka dapat diajukan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi peneliti selanjutnya
  - a. Pihak yang akan melakukan penelitian berikutnya lebih baik menambah variabel lain yang mungkin mempengaruhi keputusan kunjungan wisata selain dari variabel E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) dan variabel citra destinasi (*destination image*). Hal ini dikarenakan, dalam penelitian ini variabel tersebut belum mampu menjelaskan keseluruhan yang mempengaruhi keputusan kunjungan wisata. Penelitian ini belum



memasukkan variabel lain yang dapat mempengaruhi dan menyempurnakan hasil penelitian ini.

- b. Untuk penelitian yang akan datang disarankan untuk menjadikan wisatawan mancanegara sebagai sampel dalam penelitian selanjutnya.

Sampel yang digunakan sebaiknya juga lebih banyak daripada sampel dalam penelitian ini, dengan demikian penelitian lanjutan tersebut dapat semakin memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pengaruh E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) dan citra destinasi (*destination image*) terhadap keputusan kunjungan wisata Pantai Gandoriah kota Pariaman.

2. Bagi Pemerintah Kota Setempat/ Dinas Kebudayaan dan Pariwisata (Manajemen Kawasan Pantai Gandoriah)

- a. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sebaiknya memperbaiki dimensi-dimensi dari citra destinasi (*destination image*) yang masih perlu diperbaiki, misalnya saja perolehan nilai terendah yaitu dimensi *general infrastructure* dengan indikator di kawasan Pantai Gandoriah tersedianya transportasi yang aman dan nyaman, karena peneliti melihat ke lapangan banyaknya wisatawan menggunakan transportasi pribadi saat berkunjung ke kawasan Pantai Gandoriah dibandingkan menggunakan transportasi umum yang tersedia, maka bagi wisatawan yang menggunakan transportasi umum seperti kereta api, lebih ditingkatkan lagi pelayanan dalam pengelolaan dari PT. KAI agar memberikan kepuasan dan kenyamanan dengan rasa aman bagi wisatawan. Tidak hanya wisatawan



pengguna kereta api saja, tetapi transportasi umum lainnya juga memberikan pelayanan yang sama sehingga tidak menimbulkan rasa kekhawatiran bagi wisatawan yang ingin berkunjung ke kawasan Pantai Gandoriah.

- b. Pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata pada kawasan Pantai Gandoriah agar lebih meningkatkan citra destinasi (*destination image*) di kawasan Pantai Gandoriah dengan mempercepat pembenahan infrastruktur umum, seperti percepatan penyelesaian pelebaran jalan, relokasi wisata baru di pulau kecil yang berada di kawasan Pantai Gandoriah, serta menyediakan transportasi sebagai alternatif bagi wisatawan menuju objek-objek wisata yang lain yang berada pada kawasan Pantai Gandoriah. Selain itu, pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata diharapkan dapat menggerakkan masyarakat untuk menyediakan cinderamata/ souvenir bagi wisatawan melalui penyediaan outlet-outlet cinderamata/ souvenir khas di kawasan Pantai Gandoriah.

- c. Bagian pemasaran Dinas Kebudayaan dan Pariwisata perlu merancang program promosi yang lebih difokuskan untuk mendorong terciptanya E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) yang positif dari wisatawan kepada pihak lain, karena E-WOM (*Electronic Word Of Mouth*) tersebut akan menjadi bahan informasi dan bahan pertimbangan untuk orang lain (calon wisatawan). Program promosi yang dijalankan harus lebih personal, seperti dengan metode *personal selling* dalam rangka menjalin kedekatan



emosional dengan konsumen. Pihak kawasan wisata dapat menanyakan kabar atau sekedar berbagi informasi melalui *email* kepada para wisatawan yang pernah berkunjung serta meminta tanggapan untuk menyampaikan kesan-kesannya selama berkunjung sehingga pihak pengelola kawasan Pantai Gandoriah mendapat umpan balik yang dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk melakukan perbaikan.

- d. Pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata harus membuat strategi agar para wisatawan tetap terus berkunjung kembali dan akan terus merekomendasikan dikawasan Pantai Gandoriah kepada sanak keluarga atau teman mereka. Pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata harus terus memberikan inovasi baik itu dari segi produk maupun jasa yang tidak dimiliki oleh destinasi wisata lainnya, misalnya berupa pertunjukan seni dan budaya *tabuik* serta festival pesona Pantai Gandoriah yang diadakan setiap tahunnya, selain itu juga terus mengadakan *event-event* berskala regional, nasional, dan internasional yang diharapkan berdampak positif untuk perkembangan pariwisata di kawasan Pantai Gandoriah.

