

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Variabel atraksi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh atraksi terhadap kepuasan wisatawan memiliki pengaruh yang lemah sehingga baik buruknya atraksi yang ada di pariwisata Kota Bukittinggi akan mempengaruhi kepuasan wisatawan nantinya.
2. Variabel akomodasi dan layanan makanan berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa akomodasi dan layanan makanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Adapun pengaruhnya secara negatif yang pastinya akan mengurangi kepuasan wisatawan nantinya.
3. Variabel retail dan souvenir berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin meningkat variabel retail dan souvenir maka akan meningkatkan kepuasan wisatawan nantinya.
4. Variabel transportasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik buruknya transportasi yang ada di pariwisata Kota Bukittinggi akan mempengaruhi kepuasan wisatawan nantinya.

5. Variabel masyarakat lokal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik buruknya masyarakat lokal yang ada di pariwisata Kota Bukittinggi akan mempengaruhi kepuasan wisatawan nantinya.
6. Variabel citra destinasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kota Bukittinggi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik buruknya citra destinasi yang ada di pariwisata Kota Bukittinggi akan mempengaruhi kepuasan wisatawan nantinya.
7. Berdasarkan perhitungan koefisien determinasi nilai *Rsquare* adalah sebesar 0,769, angka ini menjelaskan bahwa sebesar 76,9% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel atraksi, akomodasi dan layanan makanan, toko retail dan toko souvenir, transportasi, masyarakat lokal, citra destinasi, dan sisanya 23,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, kualitas toko retail dan toko souvenir, transportasi, masyarakat lokal, dan citra destinasi harus ditingkatkan untuk menimbulkan kepuasan wisatawan dan pastinya akan meningkatkan citra dari wisata yang ada di Kota Bukittinggi. Dengan kepuasan tersebut akan mempengaruhi para wisatawan akan melakukan kunjungan berulang dan akan mem rekomendasikan kepada keluarga, teman tentang wisata yang ada di Kota Bukittinggi.

## 5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Temuan dalam penelitian ini mempunyai beberapa implikasi penting bagi kepuasan wisatawan di Kota Bukittinggi. Dimana Dinas Pariwisata Kota Bukittinggi sebaiknya terus meningkatkan dan memperbaiki kualitas wisata yang dimiliki, sehingga dapat menimbulkan kepuasan terhadap wisatawan yang berkunjung. Walaupun dalam penelitian ini atraksi serta akomodasi dan layanan makanan tidak terlalu berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, namun Wisata Kota Bukittinggi harus selalu mempertahankan kepuasan para wisatawan untuk melakukan kunjungan yang berulang-ulang dan dapat mengurangi efek negatif dari *word of mouth* maupun lewat *elektronik word of mouth*.

Hasil penelitian ini secara tidak langsung akan mendukung program pemerintah, dimana pemerintah memiliki program-program untuk mempromosikan lebih gencar wisata yang ada di Kota Bukittinggi. Salah satunya dengan menambah pembaharuan yang sedang banyak disukai anak muda sekarang ini. Hal ini pastinya akan terus meningkatkan kunjungan wisatawan ke Kota Bukittinggi serta nantinya akan menambah pendapatan bagi Pemerintah Kota Bukittinggi dan Pemerintah Sumatera Barat.

## 5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan ini tidak terlepas dari keterbatasan dan kekurangan yang ada. Keterbatasan dan kekurangan pada penelitian ini dapat menjadi sumber untuk penelitian dimasa yang akan datang.

Adapun keterbatasan dan kekurangan pada penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian ini, peneliti hanya mengkaji variabel atraksi, akomodasi dan layanan makanan, toko retail dan toko souvenir, transportasi, masyarakat lokal dan citra destinasi terhadap kepuasan wisatawan.
2. Lokasi dalam penelitian ini hanya difokuskan pada wilayah Kota Bukittinggi, hasil dari penelitian ini hanya diterapkan di Kota Bukittinggi, hasil yang sama belum tentu didapatkan jika penelitian di daerah lain.
3. Peneliti mengalami kesulitan dalam pengambilan data wisatawan asing dikarenakan para wisatawan asing tersebut memiliki *tour guide*, sehingga hanya beberapa wisatawan asing yang memberikan data.

#### 5.4 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya fokus pada variabel atraksi, akomodasi dan layanan makanan, toko retail dan toko souvenir, transportasi, masyarakat lokal dan citra destinasi. Untuk itu diharapkan untuk penelitian selanjutnya bisa dikembangkan dengan menambahkan variabel lain yang juga ikut mempengaruhi kepuasan wisatawan.
2. Penelitian ini menggunakan sampel dengan jumlah yang sedikit, sebaiknya pada penelitian selanjutnya menggunakan sampel dengan skala yang lebih luas, sehingga bisa mendapatkan hasil yang lebih maksimal.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan dapat membahas tidak hanya wisatawan nusantara, tetapi juga wisatawan mancanegara.

4. Pihak Dinas Pariwisata harus mengencarkan promosi akan wisata yang ada di Kota Bukittinggi.
5. Akomodasi yang ada di Kota Bukittinggi lebih ditata lebih lanjut lagi, seperti pembuatan paket-paket wisata berkeliling Kota Bukittinggi, sehingga akan mempermudah wisatawan dalam berwisata.
6. Bagi pihak pengelola pariwisata juga dapat bekerja sama dengan para pengusaha toko retail dan toko souvenir yang menjalankan usahanya di pariwisata Kota Bukittinggi lebih menginovasikan produknya, sehingga hal ini akan menimbulkan minat bagi wisatawan untuk membeli.
7. Pengelola pariwisata juga harus lebih mengadakan berbagai hiburan yang bervariasi untuk menarik minat wisatawan untuk berkunjung. Medan nan balinduang merupakan salah satu tempat yang sering digunakan untuk pertunjukan seni, tapi sayangnya tempat ini belum banyak diketahui oleh wisatawan. Hal ini dikarenakan kurangnya promosi dari pengelola pariwisata Bukittinggi.

