

BAB V

PENUTUP

Bab ini merupakan ringkasan dari hasil yang disajikan pada bab sebelumnya. Bab ini memuat implikasi penelitian, batasan penelitian, dan saran untuk penelitian selanjutnya. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh *Destination image*, *Tourist satisfaction*, dan *Perceived risk* terhadap *revisit intention* di kawasan wisata objek Pesisir Selatan selama pandemi COVID-19.

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini menggunakan 4 variabel yaitu *Destination image* (citra destinasi), *Tourist satisfaction* (kepuasan wisatawan), *Perceived risk* (persepsi risiko) dan *Revisit intention* (intensi berkunjung kembali). Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuisioner melalui *google form* kepada masyarakat yang pernah berkunjung ke Pesisir Selatan. Data yang didapat diolah menggunakan *software Microsoft Excel* dan *SmartPLS 3.3*. Dari pembahasan yang telah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa variabel *destination image* (citra destinasi) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *revisit intention* (intensi berkunjung kembali). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa baik atau tidaknya *image* dari sebuah destinasi yang dirasakan oleh wisatawan akan mempengaruhi tingkat intensi berkunjung kembali (*revisit intention*) di sebuah destinasi. Semakin baik *destination image* yang dirasakan

oleh wisatawan di Pesisir Selatan maka intensi berkunjung kembali (*revisit intention*) wisatawan ke Pesisir Selatan juga akan meningkat.

2. Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa variabel *tourist satisfaction* (*kepuasan wisatawan*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *revisit intention* (*intensi berkunjung kembali*). Hasil penelitian menunjukkan bahwa tinggi rendahnya kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan akan mempengaruhi tingkat intensi berkunjung kembali (*revisit intention*) di sebuah destinasi. Semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh wisatawan saat berada di Pesisir Selatan maka intensi berkunjung kembali (*revisit intention*) wisatawan ke Pesisir Selatan juga akan meningkat.
3. Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa variabel persepsi risiko (*perceived risk*) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap intensi berkunjung kembali (*revisit intention*). Hasil penelitian menunjukkan bahwasanya wisatawan melihat persepsi risiko tidak terlalu tinggi saat berkunjung ke Pesisir Selatan hal ini terbukti dari hasil kuesioner yang menunjukkan bahwa minat wisatawan untuk berkunjung ke Pesisir Selatan tinggi meskipun adanya risiko terkena dampak dari COVID-19.



5.2 Implikasi Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting yaitu :

1. *Image* dari sebuah destinasi sangat mendorong wisatawan untuk melakukan kunjungan. Pihak pengolah pariwisata melakukan kerjasama dengan pemerintah dinas pariwisata untuk memperkenalkan destinasi-destinasi wisata yang ada di Pesisir Selatan ke masyarakat luas. Dilihat pada tabel 4.8 bahwa mayoritas responden sangat setuju dengan pernyataan “kawasan wisata di pesisir selatan menarik untuk dikunjungi “ ini menjadi perhatian pemerintah Pesisir Selatan untuk meningkatkan fasilitas agar menjadi lebih menarik seperti menyediakan menyediakan tempat makan, spot foto yang bagus, kebersihan dan infrastruktur sehingga menciptakan nilai yang baru dan menarik wisatawan untuk berkunjung kembali dengan mengajak keluarga serta kerabat. (Lertputtarak, 2012) menyebutkan salah satu faktor penting dari pemasaran destinasi yang sukses yakni menciptakan kepuasan wisatawan (*tourist satisfaction*). Selanjutnya diketahui bahwa keamanan yang ada di beberapa objek wisata di Pesisir Selatan masih sangat minim. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil responden pada tabel 4.8, terlihat bahwa pernyataan “kawasan wisata Pesisir Selatan merupakan tempat yang aman” memiliki nilai terendah dari pernyataan lainnya. Hal ini harus menjadi fokus pemerintah Pemerintah Pesisir Selatan untuk lebih meningkatkan keamanan yang ada di sekitara destinasi wisata seperti halnya bekerjasama dengan pihak kepolisian dalam menjaga

keamanan lingkungan wisata dari pungli. Dengan itu wisatawan dan para UMKM nyaman dan tenang sangat berwisata dan berjualan di daerah wisata Pesisir Selatan.

2. Kepuasan wisatawan (*tourist satisfaction*) merupakan salah faktor yang mendorong wisatawan untuk melakukan kunjungan kembali. Dilihat pada tabel 4.9 bahwa pernyataan “Saya puas dengan lingkungan di kawasan wisata Pesisir Selatan” memiliki nilai tertinggi dari pernyataan lainnya. Hal ini menjadikan perhatian pihak pengolah pariwisata untuk tetap mempertahankan kondisi lingkungan seperti kebersihan lingkungan dan penduduk lokal yang ramah sehingga dapat meningkatkan kepuasan wisatawan. (Lertputtarak, 2012) juga menyebutkan peningkatan kepuasan wisatawan merupakan predictor yang sangat baik dari niat membeli kembali dan akhirnya mendatangkan pendapatan ke suatu destinasi. Selanjutnya kepuasan wisatawan salah satu target utama para penyedia wisata, termaksud lokasi-lokasi untuk berbelanja. Diketahui bahwa wisatawan masih kurang puas berbelanja di kawasan wisata di Pesisir Selatan. Dilihat pada jawaban responden pada tabel 4.9, bahwa pernyataan “Saya puas berbelanja (Shopping) di kawasan wisata Pesisir Selatan” memiliki nilai terendah diantara pernyataan lainnya. Hal ini dikarenakan harga yang ditetapkan saat berbelanja belum standar dan tempat-tempat berjualan yang belum memadai sehingga menciptakan ketidakpuasan wisatawan saat berbelanja di destinasi yang ada di Pesisir Selatan.

3. Persepsi risiko perlu dipelajari dalam melakukan kunjungan wisata. Para wisatawan merasa bahagia saat melakukan perjalanan wisata ke Pesisir Selatan. Hal tersebut dilihat dari jawaban responden pada tabel 4.10, bahwa pernyataan “Saya merasa tidak bahagia melakukan perjalanan ke kawasan wisata Pesisir Selatan selama masa pandemi COVID-19” memiliki nilai terendah dari pernyataan lainnya. Artinya mayoritas responden merasa bahagia saat melakukan perjalanan wisata ke Pesisir Selatan walaupun dimasa pandemi COVID-19. Selanjutnya diharapkan kepada pemerintah mewajibkan kepada setiap destinasi wisata untuk menerapkan protokol kesehatan agar terhindari dari risiko terkena dampak COVID-19. Diharapkan juga kepada setiap pengunjung untuk mematuhi aturan yang telah diterapkan oleh pemerintah seperti selalu menggunakan masker, menjaga jarak dan selalu mencuci tangan serta menggunakan hand sanitizer.



5.3 Keterbatasan Penelitian


Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini belum sempurna dan memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil penelitian. Oleh karena itu keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan lagi untuk penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan penelitian antara lain :

1. Penelitian ini hanya menggunakan data kuantitatif yang diperoleh melalui kuisisioner online yang diisi oleh responden di *googleform*, sehingga data yang diperoleh terbatas.
2. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya *destination image* (citra destinasi), *tourist satisfaction* (kepuasan wisatawan), dan *perceived risk* (persepsi risiko) sehingga tidak dapat mengetahui secara keseluruhan hal-hal yang mempengaruhi minat berkunjung kembali (*revisit intention*).
3. Waktu yang digunakan untuk mengumpulkan dan mengolah data penelitian ini terbatas.
4. Penelitian ini dilakukan saat pandemi COVID-19 sehingga penelitian tidak dapat dilakukan secara langsung dilokasi objek wisata di Pesisir Selatan karena adanya kebijakan *Physical* dan *Social Distancing*.

5.4 Saran

Berdasarkan keterbatasan penelitian, maka saran yang dapat diberikan untuk penelitian selanjutnya yakni :

1. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya



Penelitian ini memiliki keterbatasan yaitu hanya fokus pada *destination image* (citra destinasi), *tourist satisfaction* (kepuasan wisatawan), dan *perceived risk* (persepsi risiko) terhadap *revisit intention* (intensi berkunjung kembali), oleh karena itu diharapkan untuk penelitian selanjutnya bisa menambahkan variabel lain yang ikut mempengaruhi *revisit intention* seperti *City Branding*, *food image*, *city image* dari daerah yang diteliti, maupun faktor lainnya yang dapat mempengaruhi *revisit intention* (intensi berkunjung kembali). Disarankan untuk penelitian selanjutnya untuk memperluas cakupan penelitian seperti meneliti tentang *image* (citra) provinsi Sumatera Barat.

2. Saran Untuk Pengolah/Penyedia Pariwisata (*stakholder*)

Bagi Pemerintah Pesisir Selatan untuk meningkatkan fasilitas agar menjadi lebih menarik seperti menyediakan tempat makan, spot foto, kebersihan dan infrastruktur yang memadai sehingga menciptakan nilai baru dan menarik wisatawan untuk berkunjung kembali dengan mengajak keluarga serta kerabat. Kemudian penyedia layanan wisata perlu memperhatikan hal-hal apa saja yang berkaitan dengan kepuasan wisatawan serta risiko yang akan dihadapi oleh calon wisatawan. Dengan demikian jika kepuasan wisatawan tercipta maka

intensi berkunjung kembali (*revisit intention*) wisatawan akan semakin meningkat



