

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui hubungan antara *destination image*, *perceived value* dan *service quality* terhadap *satisfaction*, hubungan antara *satisfaction* terhadap *revisit intention*, serta hubungan antara *destination image* dan *service quality* terhadap *revisit intention*. Perihal variabel yang diuji yaitu *destination image* (X1), *perceived value* (X2), *service quality* (X3), *satisfaction* (Y), dan *revisit intention* (Z). Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Pertama, pada variabel *destination image* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *revisit intention*. Kedua, pada variabel *destination image* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *satisfaction*. Ketiga, pada variabel *perceived value* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *satisfaction*. Keempat, variabel *service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *satisfaction*. Kelima, variabel *service quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *revisit intention*. Keenam, variabel *satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel *revisit intention*.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Praktis

1. Berdasarkan hasil kuesioner yang telah diisi oleh responden, pada variabel *destination image* menunjukkan hasil jawaban yang cenderung positif. Namun, disamping itu masih terdapat indikator yang memiliki nilai yang kurang baik pada indikator kuesioner DI3 yaitu mengenai responden yang merasa bahwa makanan lokal (*seafood*) di Kepulauan Seribu kurang menarik. Terkait dengan hal tersebut Kepulauan Seribu dapat membuat menu baru dengan cara menginovasikan menu mereka seperti mengolah *seafood* tersebut dengan hidangan dengan rasa (*taste*) baru dan menyiapkan menu alternatif selain makanan laut untuk mengantisipasi wisatawan yang tidak menyukai *seafood* agar semua wisatawan tetap dapat menikmati makanan dari Kepulauan Seribu.
2. Selanjutnya adalah variabel *perceived value* secara mayoritas responden menunjukkan hasil jawaban cenderung positif. Namun, disisi lain terdapat indikator yang memiliki nilai yang kurang baik yaitu indikator PV9 mengenai pengunjung merasa kunjungan wisata ke Kepulauan Seribu tidak memberikan pengetahuan baru. Baiknya karyawan Kepulauan Seribu bisa lebih inisiatif lagi dalam memberikan informasi mengenai Kepulauan Seribu seperti memberikan plang informasi mengenai cerita pulau seribu atau menyediakan brosur yang berisi informasi mengenai sejarah atau informasi mengenai Kepulauan Seribu agar wisatawan dapat pengetahuan baru mengenai hal – hal yang ada di

Kepulauan Seribu dengan cara yang lebih informatif. Sehingga nilai yang dirasakan wisatawan bisa sebanding dengan apa yang sudah wisatawan keluarkan.

3. Untuk variabel *service quality*, secara dominan responden menunjukkan hasil jawaban yang cenderung positif. Namun, masih ada beberapa indikator yang ternyata memiliki nilai yang kurang baik. Antara lain pada indikator SQ2 dan SQ3 mengenai pengunjung merasa bahwa karyawan Kepulauan Seribu tidak menyediakan jam kunjungan yang sesuai dengan jadwal paket destinasi yang telah dipilih sebelumnya, serta pengunjung merasa karyawan Kepulauan Seribu kurang tepat dalam memberikan pelayanan. Baiknya, untuk karyawan Kepulauan Seribu diberikan pelatihan khusus untuk melayani pengunjung dengan tepat dan benar agar pengunjung lebih merasa puas karena kualitas pelayanan yang diberikan lebih profesional.

4. Selanjutnya variabel *satisfaction* secara dominan responden memberikan hasil yang cenderung positif. Namun, masih ada nilai yang kurang baik dalam jumlah kecil yaitu pada indikator S3 mengenai pengunjung merasa kurang yakin akan mengunjungi kembali wisata Kepulauan Seribu. Hal tersebut kemungkinan dikarenakan terkait dengan keluhan – keluhan seperti yang sudah dibahas pada tiga poin diatas makanan yang kurang menarik, kurangnya pengetahuan baru yang didapat wisatawan, karyawan yang tidak menyediakan jam kunjungan yang sesuai dengan jadwal paket destinasi yang sudah dipilih sebelumnya, bisa mempengaruhi kepuasan pengunjung sehingga pengunjung merasa kurang yakin untuk kembali berwisata ke Kepulauan Seribu. Saran yang diberikan pada

penelitian ini adalah Kepulauan Seribu melakukan inovasi dan peningkatan pada ketiga variabel sebelumnya agar ketertarikan pengunjung dan rasa puas dari melakukan kunjungan dapat meningkat.

5. Variabel *revisit intention*, secara dominan responden menunjukkan hasil jawaban yang cenderung positif. Namun, indikator RI3 (Saya akan mengatakan hal – hal positif tentang Kepulauan Seribu kepada orang lain) memperoleh hasil 24 poin pada kecenderungan agak tidak setuju. Hal ini bisa dipengaruhi oleh karena variabel yang sudah dibahas sebelumnya, terkait kepuasan, citra destinasi, kualitas layanan, dan nilai yang dirasakan pengunjung. Namun pada indikator RI5 (Saya akan mengunjungi wisata Kepulauan Seribu dalam 12 (dua belas) bulan kedepan menunjukkan kecenderungan responden yang setuju dengan jumlah 117 poin. Hal ini dapat memperkuat adanya pertimbangan pengunjung yang akan dilakukan untuk mengunjungi kembali wisata bahari Kepulauan Seribu, dengan catatan melakukan peningkatan kualitas layanan dan inovasi pada hal – hal baru seperti menyampaikan informasi mengenai Kepulauan Seribu dengan lebih informatif seperti menyediakan plang yang berisi informasi tentang pulau seribu atau menyediakan brosur yang berisi tentang informasi atau sejarah pulau seribu dan melakukan inovasi pada menu hidangan lokalnya seperti menambah menu baru dengan rasa (*taste*) baru yang menarik dan menyediakan menu alternatif untuk mengantisipasi wisatawan yang tidak suka atau tidak bisa makan *seafood*, sehingga dapat memberikan rasa puas yang semakin tinggi pada pengunjung

dengan begitu wisatawan dapat memiliki niat untuk mengunjungi kembali wisata bahari Kepulauan Seribu.

### **5.2.2 Saran Teoritis**

1. Penelitian dapat dikembangkan lagi dengan memperluas cakupan penelitian, jumlah responden, model penelitian juga karakteristik yang berbeda, sehingga akan memberikan wawasan baru dan yang lebih luas.
2. Penelitian selanjutnya dapat memperdalam hasil penelitian dengan menambahkan referensi maupun sumber data yang akurat sebagai penunjang penelitian.