

BAB V

KESIMPULAN, IMPLIKASI DAN SARAN

A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi niat berkunjung ulang ke Keraton Ngayogyakarta Hadiningrat, Yogyakarta. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 200 responden. Populasi dalam penelitian ini adalah wisatawan Keraton Yogyakarta. Ukuran populasi dalam penelitian ini tak terduga (*infinite*) karena peneliti tidak tahu secara pasti jumlah wisatawan Keraton Yogyakarta. Metode sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling*. Batasan *accidental sampling* ini adalah wisatawan yang pernah mengunjungi Keraton Yogyakarta.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Penelitian ini menggunakan kuesioner dengan skala Likert genap yaitu enam agar responden tidak memberikan jawaban pada kategori tengah atau netral yang akan membuat peneliti tidak memperoleh informasi. Metode analisis yang digunakan untuk pengolahan data yaitu menggunakan SPSS 23 untuk *Exploratory Factor Analysis* (EFA) dan AMOS 20 untuk *Confirmatory Factor Analysis* (CFA). Hasil dari penelitian ini yaitu:

1. Hipotesis pertama menyatakan bahwa *place attachment* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Keraton Yogyakarta **diterima**.

2. Hipotesis kedua menyatakan bahwa *perceived value* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Keraton Yogyakarta **diterima**.
3. Hipotesis ketiga menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap *perceived value* di Keraton Yogyakarta **diterima**.
4. Hipotesis keempat menyatakan bahwa *service quality* berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan di Keraton Yogyakarta **diterima**.
5. Hipotesis kelima menyatakan bahwa kepuasan wisatawan berpengaruh positif terhadap niat berkunjung ulang di Keraton Yogyakarta **diterima**.

B. Implikasi

1. Pada variabel niat berkunjung ulang pernyataan yang memiliki tendensi negatif terbanyak yaitu “saya akan menceritakan hal-hal positif tentang pengalaman saya selama berlibur di Keraton Yogyakarta”. Akibatnya akan banyak orang yang mendengar hal-hal yang kurang baik tentang Keraton Yogyakarta, sehingga berdampak pada berkurangnya jumlah kunjungan di Keraton Yogyakarta.
2. Pada variabel kepuasan wisatawan pernyataan yang memiliki tendensi negatif terbanyak yaitu “saya puas proses pembelian tiket masuk Keraton Yogyakarta tidak rumit”. Dikarenakan proses pembelian tiket masuk yang rumit mengakibatkan niat berkunjung ulang ke Keraton Yogyakarta berkurang.
3. Pada variabel *place attachment* pernyataan yang memiliki tendensi negatif terbanyak yaitu “Keraton Yogyakarta ini sangat berarti bagi saya”. Dikarenakan para wisatawan menilai bahwa Keraton Yogyakarta tidak

berarti, hal tersebut mengakibatkan wisatawan tidak memiliki keterikatan dengan keraton sehingga berdampak pada berkurangnya niat berkunjung ulang ke Keraton Yogyakarta.

4. Pada variabel *perceived value* pernyataan yang memiliki tendensi negatif terbanyak yaitu “saya mengunjungi Keraton Yogyakarta karena keinginan saya sendiri”. Dikarenakan para wisatawan mengunjungi keraton bukan dari keinginannya sendiri yang berarti bisa saja karena ajakan atau paksaan orang lain, hal ini membuat kemungkinan wisatawan untuk berkunjung ulang ke keraton kecil, akibatnya Keraton Yogyakarta akan sepi pengunjung.
5. Pada variabel *service quality* pernyataan yang memiliki tendensi negatif terbanyak yaitu “ketika saya memiliki masalah, petugas Keraton Yogyakarta tanggap untuk menyelesaikannya”. Dikarenakan petugas keraton tidak tanggap untuk membantu wisatawan akibatnya wisatawan akan kecewa, sehingga berdampak pada menurunnya niat berkunjung ulang ke Keraton Yogyakarta yang mengakibatkan keraton menjadi sepi.

C. Saran

1. Saran Praktis

- a. Keraton Yogyakarta harus lebih memaksimalkan lagi fasilitasnya. Seperti memberi petunjuk arah, membuat denah lokasi dan memberi keterangan tertulis yang menggunakan bahasa Indonesia dan bahasa Inggris pada semua objek yang ada di keraton agar wisatawan

mengerti dan mendapatkan pengetahuan baru setelah berkunjung ke Keraton Yogyakarta.

- b. Keraton Yogyakarta diharuskan membuat jadwal pagelaran pentas seni dan menempelkannya di papan informasi supaya wisatawan yang berkunjung ke keraton tidak melewatkan kesempatan untuk menyaksikan pertunjukkan tradisional tersebut.
- c. Keraton Yogyakarta harus lebih memperhatikan kebersihannya agar wisatawan tidak terganggu dan merasa nyaman ketika sedang berkeliling di keraton.
- d. Keraton Yogyakarta harus sering melakukan perawatan khusus pada benda-benda bersejarah yang ada di sana agar tidak cepat rusak dan keasliannya tetap terjaga. Salah satunya yaitu melakukan restorasi pada lukisan-lukisan yang ada di museum karena warna pada lukisan sudah mulai memudar.
- e. Keraton Yogyakarta sebaiknya tidak lagi mempekerjakan petugas keraton yang berusia sepuh. Lebih baik petugas yang berusia lebih dari 50 tahun tidak lagi dipekerjakan. Karena terkadang membuat wisatawan sulit berkomunikasi.

2. Saran Teoretis

- a. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan menggunakan objek penelitian yang sama tetapi variabel yang berbeda agar dapat mengeksplor kemungkinan variabel lain mempengaruhi niat berkunjung ulang.

- b. Penelitian selanjutnya bisa dilakukan dengan objek penelitian yang berbeda tetapi variabelnya sama yakni variabel *place attachment*, *perceived value*, *service quality*, kepuasan wisatawan dan niat berkunjung ulang agar dapat dibandingkan dengan penelitian ini.