

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengujian dan analisis data terhadap 100 responden mengenai pengaruh *destination image* dan *service quality* terhadap *revisit intention* melalui *electronic word of mouth* pada pengunjung objek wisata Pantai Dewa Ruci, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengujian hipotesis pertama menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *destination image* (X1) terhadap variabel *electronic word of mouth* (Z). Semakin baik *destination image* Pantai Dewa Ruci, maka semakin baik *electronic word of mouth* yang dihasilkan. Beberapa hal yang berhubungan dengan *destination image* pada Pantai Dewa Ruci yang masih perlu diperbaiki terdiri dari kebersihan dan kelestarian lingkungan, keamanan, serta suasana pantai yang romantis. Meskipun masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata, *destination image* sudah termasuk dalam kategori baik.
2. Pengujian hipotesis kedua menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *service quality* (X2) terhadap variabel *electronic word of mouth* (Z). Semakin baik *service quality* yang dimiliki Pantai Dewa Ruci, maka semakin baik *electronic word of mouth* yang dihasilkan. Beberapa hal yang berhubungan dengan *service quality* pada Pantai Dewa Ruci yang masih perlu diperbaiki terdiri dari kecepatan dan kehandalan petugas dalam menyelesaikan permasalahan, berpenampilan rapi, kelayakan fasilitas, serta

perhatian petugas. Meskipun masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata, *service quality* sudah termasuk dalam kategori baik.

3. Pengujian hipotesis ketiga menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *electronic word of mouth* (Z) terhadap variabel *revisit intention* (Y). Semakin baik dan banyak *electronic word of mouth* yang dihasilkan, maka *revisit intention* pada Pantai Dewa Ruci akan semakin meningkat. Beberapa hal yang berhubungan dengan *electronic word of mouth* pada Pantai Dewa Ruci yang masih perlu diperbaiki terdiri dari komentar atau ulasan negatif serta keragaman informasi atau isi konten. Meskipun masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata, *electronic word of mouth* sudah termasuk dalam kategori baik.
4. Pengujian hipotesis keempat menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *destination image* (X1) terhadap variabel *revisit intention* (Y). Semakin baik *destination image* Pantai Dewa Ruci, maka *revisit intention* pada Pantai Dewa Ruci akan semakin meningkat. Meskipun masih terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata, *revisit intention* sudah termasuk dalam kategori baik, dimana pengunjung bersedia melakukan kunjungan ulang serta bersedia merekomendasikan objek wisata Pantai Dewa Ruci kepada orang lain.
5. Pengujian hipotesis kelima menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel *service quality* (X2) terhadap variabel *revisit intention* (Y). Semakin baik *service quality* yang dimiliki Pantai Dewa Ruci, maka *revisit intention* pada Pantai Dewa Ruci akan semakin meningkat.

6. Pengujian hipotesis keenam menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *destination image* terhadap *revisit intention* dimana *electronic word of mouth* berperan sebagai variabel mediasi yang termasuk dalam mediasi parsial. Artinya, ada atau tidaknya variabel *electronic word of mouth* tidak mengubah hubungan antara *destination image* dan *revisit intention* yang secara langsung maupun tidak langsung positif dan signifikan.
7. Pengujian hipotesis ketujuh menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *service quality* terhadap *revisit intention* dimana *electronic word of mouth* berperan sebagai variabel mediasi yang termasuk dalam mediasi parsial. Artinya, ada atau tidaknya variabel *electronic word of mouth* tidak mengubah hubungan antara *service quality* dan *revisit intention* yang secara langsung maupun tidak langsung positif dan signifikan.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan di atas, terdapat beberapa saran yang dapat berguna dan memberikan manfaat agar dapat direalisasikan oleh pengelola objek wisata Pantai Dewa Ruci sehingga mampu meningkatkan jumlah pengunjung pada Pantai Dewa Ruci, yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan pada rekapitulasi variabel *destination image*, indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu kebersihan dan kelestarian lingkungan, keamanan, serta suasana romantis. Dalam hal ini, peneliti dapat menyarankan kepada pihak pengelola objek wisata Pantai Dewa Ruci bahwa perlu dilakukan pengecekan berkala dan membersihkan area objek wisata secara terjadwal. Pengelola wisata juga perlu menyediakan lebih banyak tempat sampah di area

pantai. Pengelola objek wisata dapat mengadakan tim pengawasan terhadap para pengunjung yang tersebar di area ombak pantai atau saung, kolam renang, maupun area parkir guna menjaga keselamatan dan keamanan pengunjung serta meminimalisir kehilangan barang. Sedangkan untuk menciptakan suasana romantis, pengelola dapat menambahkan spot foto maupun fasilitas pendukung khusus pasangan yang didesain dengan suasana romantis.

2. Berdasarkan pada rekapitulasi variabel *service quality*, indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu kecepatan dan kehandalan petugas dalam menyelesaikan permasalahan, kerapian petugas, kelayakan fasilitas, serta perhatian petugas kepada pengunjung. Dalam hal ini, peneliti dapat menyarankan kepada pihak pengelola objek wisata Pantai Dewa Ruci bahwa perlu diadakannya pos pengaduan yang menerima berbagai keluhan dan permasalahan serta Tim SAR yang secara aktif bertugas baik di hari libur, *weekend*, maupun hari biasa untuk melakukan pertolongan langsung ketika terjadi kecelakaan. Pengelola perlu memperhatikan kerapian petugas dalam berpenampilan misalnya membuat seragam khusus petugas di masing-masing area. Pengelola wisata juga perlu memperbaiki tata letak parkir, melakukan evaluasi terkait kebersihan fasilitas wisata, merenovasi musholla, dan meningkatkan perawatan fasilitas wisata agar lebih layak untuk digunakan. Sedangkan untuk meningkatkan perhatian petugas terhadap pengunjung dapat dilakukan dengan merespons baik setiap kali pengunjung meminta bantuan serta lebih aktif dan konsisten dalam memberikan informasi peringatan gelombang laut.

3. Berdasarkan pada rekapitulasi variabel *electronic word of mouth*, indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu adanya ulasan negatif dan konten yang beredar kurang beragam. Beberapa responden melihat beredarnya komentar atau ulasan negatif pada media sosial maupun internet seperti Google Review. Dalam hal ini, peneliti dapat menyarankan kepada pihak pengelola objek wisata Pantai Dewa Ruci bahwa pengelola perlu menelaah komentar atau ulasan negatif yang diberikan dan memperbaiki kekurangan pada objek wisata. Pengelola juga perlu lebih aktif dalam menyebarkan konten di beberapa media sosial resmi maupun website, serta meningkatkan keragaman informasi seperti sejarah, kegiatan yang diadakan, kuliner, maupun informasi menarik lain mengenai Pantai Dewa Ruci.
4. Berdasarkan pada rekapitulasi variabel *revisit intention*, indikator yang memiliki nilai di bawah rata-rata yaitu menceritakan hal-hal baik mengenai objek wisata dan menetapkan objek wisata sebagai prioritas atau tujuan utama untuk dikunjungi kembali. Dalam hal ini, peneliti dapat menyarankan kepada pihak pengelola objek wisata Pantai Dewa Ruci bahwa pengelola perlu melakukan upaya pengembangan daya tarik wisata dengan mengadakan event-event terbuka, memfasilitasi arena outbound, dan penambahan spot foto maupun fasilitas pendukung di lokasi Pantai Dewa Ruci guna meningkatkan kepuasan pengunjung dan menarik perhatian lebih banyak pengunjung sehingga *revisit intention* dapat meningkat. Dengan pengelolaan dan pengembangan wisata yang baik diharapkan mampu meninggalkan kesan positif bagi pengunjung.

5. Keterbatasan pada penelitian ini merupakan salah satu hal yang tidak terhindarkan dalam sebuah penelitian. Oleh karena itu, peneliti berharap agar pembaca bersikap kritis dalam menafsirkan temuan penelitian ini dan dapat mengembangkan penelitian lebih lanjut dengan mempertimbangkan penambahan variabel lain yang berpotensi menimbulkan masalah atau mempengaruhi *revisit intention*.