

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian memiliki tujuan untuk melihat pengaruh dari karakteristik lingkungan dan perilaku pengunjung lain terhadap persepsi kesesakan dan implikasinya kepada kepuasan pengunjung pada Kawasan Wisata Pantai Ancol. Berdasarkan pada hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dengan model *Partial Least Square* (PLS-SEM), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik lingkungan memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kesesakan. Hal tersebut didasarkan pada persebaran fasilitas yang merata dan kualitas fasilitas yang baik dapat membuat pengunjung mudah untuk menemukan dan menggunakan fasilitas sehingga pengunjung tidak harus terkonsentrasi pada satu area saja dan tidak harus mengantre panjang dalam menggunakan fasilitas tersebut.
2. Perilaku pengunjung lain memiliki pengaruh positif terhadap persepsi kesesakan. Hal tersebut didasarkan pada temuan bahwa pengunjung saling menjaga perilaku mereka selama berada di kawasan Pantai Ancol dengan tidak melakukan hal-hal yang dapat mengganggu atau merugikan sesama pengunjung, hal ini akan membuat pengunjung lain nyaman berada pada kawasan tersebut.
3. Karakteristik lingkungan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut didasarkan pada temuan yang menunjukkan bahwa pengunjung menilai ketersediaan dan kualitas fasilitas di Pantai Ancol telah memadai dan memenuhi harapan mereka ketika berkunjung sehingga dapat meningkatkan kepuasan mereka setelah berkunjung ke kawasan tersebut.
4. Perilaku pengunjung lain tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Hasil tersebut dapat dikarenakan secara langsung perilaku pengunjung di Pantai Ancol bukan merupakan permasalahan atau pertimbangan utama pengunjung menilai kepuasan mereka setelah

berkunjung ke Pantai Ancol. Perbedaan hasil ini dapat dikarenakan perilaku pengunjung lain membutuhkan mediasi dari variabel lain untuk dapat memengaruhi kepuasan pengunjung.

5. Persepsi kesesakan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut didasarkan pada hasil temuan yang menunjukkan bahwa keramaian yang terjadi di kawasan Pantai Ancol masih dalam titik optimal sehingga pengunjung masih merasa tetap puas dengan kunjungan mereka. Artinya, pengunjung masih merasa tidak sesak dengan menerima kondisi jumlah kunjungan saat berada di Pantai Ancol dan merasa nyaman dengan jumlah tersebut sehingga pengunjung tetap puas dengan kunjungan mereka.
6. Peran persepsi kesesakan tidak dapat memediasi hubungan dari karakteristik lingkungan dengan kepuasan pengunjung. Hal tersebut didasarkan pada hasil temuan yang menunjukkan bahwa walaupun tanpa adanya persepsi kesesakan, karakteristik lingkungan dapat tetap memengaruhi kepuasan pengunjung. Artinya walaupun jumlah kunjungan tidak terlalu ramai pengunjung tetap dapat menilai kepuasan berdasarkan fasilitas yang disediakan oleh kawasan secara langsung.
7. Persepsi kesesakan memiliki peran memediasi secara penuh pada hubungan perilaku pengunjung lain dengan kepuasan pengunjung. Artinya perilaku pengunjung lain tidak dapat memengaruhi kepuasan pengunjung tanpa melalui persepsi kesesakan. Hal tersebut dapat dikarenakan ketika pengunjung menemui perilaku yang tidak menyenangkan dari interaksi yang dilakukan dengan pengunjung lain maka pengunjung akan merasa tidak nyaman dan sesak sehingga akan mengurangi kepuasan mereka pada kawasan tersebut.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Dalam perencanaan dan pelaksanaan penelitian pastinya tidak akan luput dari kekurangan dan keterbatasan. Pada penelitian ini terdapat keterbatasan seperti masih ditemukan beberapa butir pernyataan yang kurang dipahami oleh responden sehingga menyebabkan nilai *loading factor* butir pernyataan tersebut kecil dan harus direduksi dari kuesioner. Selain itu, pelaksanaan penelitian dilakukan hanya

Naufalika Anggi Zidany, 2020

**PENGARUH KARAKTERISTIK LINGKUNGAN DAN PERILAKU PENGUNJUNG LAIN TERHADAP PERSEPSI KESESAKAN DAN IMPLIKASINYA KEPADA KEPUASAN PENGUNJUNG DI PANTAI ANCOL**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

pada jangka waktu pendek dan bukan pada saat *high-season* sehingga dapat membiaskan hasil dengan tingkat kepadatan yang terjadi. Hasil penelitian mungkin akan berbeda jika dilakukan dalam jangka waktu yang panjang khususnya pada saat *high-season*.

### C. Saran

Adapun saran yang dapat diberikan penulis terkait dengan kesimpulan dan keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya, perlu untuk melakukan perluasan variabel independen lainnya yang dapat memengaruhi persepsi kesesakan selain variabel karakteristik lingkungan dan perilaku pengunjung lain. Selain itu, perlu juga untuk mengembangkan variabel yang dapat memediasi hubungan antara variabel persepsi kesesakan dengan kepuasan pengunjung. Selanjutnya, pelaksanaan penelitian juga sebaiknya dilaksanakan pada saat *high-season* sehingga hasil yang didapatkan lebih sesuai.
2. Bagi pengelola kawasan wisata, perlu untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pengunjung dengan cara mengoptimalkan ketersediaan dan kualitas fasilitas pada kawasan serta mengimbau kepada para pengunjung untuk menjaga perilaku mereka selama berada dalam kawasan sehingga tercipta kenyamanan antar pengunjung saat melakukan kunjungan di kawasan tersebut.