

BAB V

Kesimpulan dan Rekomendasi

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *daily tour service quality* terhadap *behavioral intention* di Pulau Leebong Belitung, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini secara keseluruhan tanggapan responden mengenai pelaksanaan *daily tour service quality* di Pulau Leebong Belitung yang terdiri dari empat dimensi yaitu *transportation*, *tour guide*, *food and beverage* dan *visits and activities* memiliki penilaian yang baik dari responden dan berada dalam kategori tinggi. Artinya keempat dimensi tersebut dapat dijadikan strategi untuk mengatasi masalah kunjungan di Pulau Leebong Belitung. Dimensi *food and beverage* mendapatkan penilaian tertinggi responden merasakan bahwa meskipun bukan atraksi utama dari sebuah kegiatan tur, kebutuhan akan makan minum pada suatu kegiatan tur merupakan hal yang penting.

Dalam hal ini, pihak manajemen Pulau Leebong sudah berhasil dalam memenuhi kebutuhan makan minum wisatawan yang berkunjung, baik secara fisik seperti kebersihan restoran ataupun non-fisik seperti ketepatan waktu makan sesuai rundown kegiatan. Sedangkan *transportation* mendapatkan skor terendah. Hal ini disebabkan karena pengunjung menganggap masih kurangnya fasilitas transportasi yang disediakan, misalnya kondisi dimana satu-satunya transportasi yang disediakan untuk mengeksplorasi pulau hanyalah sepeda, dan itupun sebenarnya hanya diperuntukkan bagi wisatawan yang menginap. Jadi wisatawan yang membeli paket *one day tour* harus mengeksplor Pulau Leebong itu dengan berjalan kaki, hal ini tentu saja akan berpengaruh pada penilaian wisatawan terhadap dimensi *transportation*.

2. Tanggapan responden mengenai *behavioral intention* di Pulau Leebong Belitung mendapatkan penilaian yang sangat baik. Pada penelitian *behavioral intention* ini memiliki tiga indikator yaitu keinginan untuk berkunjung kembali, keinginan merekomendasikan kepada orang lain dan keinginan untuk menyebarkan *positive word of mouth*. Penilaian tertinggi adalah pada keinginan merekomendasikan kepada orang lain. Sedangkan penilaian terendah didapat oleh *revisit intention*.
3. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara simultan antara *daily tour service quality* terhadap *behavioral intention* di Pulau Leebong Belitung dengan kategori tingkat hubungan kuat yang mana masing-masing dimensi *daily tour service quality* berkontribusi sebesar 49,1% dalam menciptakan *behavioral intention*. Secara parsial terdapat pengaruh signifikan antara *daily tour service quality* yang terdiri dari *transportation* dan *visits and activities* terhadap *behavioral intention*. Namun tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara *daily tour service quality* yang terdiri dari *tour guide* dan *food and beverage* terhadap *behavioral intention*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *daily tour service quality* di Pulau Leebong Belitung sebagai penyedia perjalanan wisata sehari memiliki nilai positif sehingga memiliki pengaruh terhadap *behavioral intention*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai *daily tour service quality* terhadap *behavioral intention* di Pulau Leebong Belitung sebagai berikut:

1. Penelitian yang penulis lakukan dilaksanakan saat kondisi new normal pasca pandemi Covid-19 sehingga tentu saja hasilnya kemungkinan akan berbeda apabila penelitian dilakukan saat kondisi normal, sehingga penulis merekomendasikan agar peneliti selanjutnya untuk meneliti dalam kondisi normal untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan hasil antara keduanya.

2. Berdasarkan penelitian yang telah penulis lakukan, penulis merekomendasikan kepada peneliti selanjutnya yang hendak meneliti mengenai *daily tour service quality* pada jenis wisata harian lainnya dengan menggunakan dimensi-dimensi baru yang disesuaikan dengan kondisi dan tren wisata, karena *daily tour service quality* ini mencakup banyak sekali segmen wisatawan.
3. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, penulis merasa Pulau Leebong Belitung seharusnya bisa lebih meningkatkan dimensi *transportation* dan *visits and activities*. Untuk dimensi *transportation* dapat dengan cara menambah jumlah sepeda yang dapat digunakan oleh wisatawan dan juga memperbaiki jalanan setapak yang tersebar di Pulau Leebong agar mempermudah mobilitas para pengunjung dalam mengeksplor pulau. Sementara untuk *visits and activities* dapat dilakukan dengan memperbanyak variasi aktivitas yang dapat dilakukan oleh wisatawan selama menghabiskan waktu di Pulau Leebong dan juga dengan mengimplementasikan konsep *carrying capacity* sehingga tidak terjadi kasus *overcrowded* pada Pulau Leebong Belitung.
4. Penulis menyarankan pihak penyelenggara untuk dapat terus memperhatikan dan meningkatkan minat pengunjung untuk melakukan *behavioral intention* ke Pulau Leebong Belitung dengan memperkuat unsur *daily tour service quality* pada kegiatan *one day trip* Pulau Leebong Belitung. Pihak pengelola dapat memberikan inovasi dan meningkatkan pemasarannya sehingga akan menarik pengunjung baru untuk datang dan menarik minat pengunjung yang sudah pernah berkunjung untuk datang kembali ke Pulau Leebong Belitung.
5. Penulis menyadari dalam penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, keterbatasan dan jauh dari sempurna, sehingga untuk penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai pengaruh *daily tour service quality* terhadap variabel-variabel lainnya seperti kepuasan wisatawan, loyalitas wisatawan dan citra destinasi, dengan menambahkan indikator lain yang

Oki Almeyda, 2020

PENGARUH DAILY TOUR SERVICE QUALITY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION (SURVEY PADA WISATAWAN YANG MELAKUKAN ONE DAY TRIP ISLAND HOPPING DI LEEBONG ISLAND BELITUNG)

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

tidak di uji pada penelitian ini seperti menggunakan dimensi dan teori terbaru serta pada metode penelitian yang berbeda sehingga penelitian pada pembahasan ini dapat berkembang menjadi lebih baik.