

# Analisis Pengaruh Ikatan Emosi dan Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Wisatawan Di Wisata Pulau Poncan Gadang, Kabupaten Tapanuli Tengah Sumatera Utara

**Mira Yosefa Siregar**

Universitas Pembangunan Panca Budi ( S-1 Manajemen)

E-mail: mirayosefas@yahoo.com

**ABSTRACT**

*This study aims to determine the analyze and the effect of emotional bonding and service quality through satisfaction on tourist loyalty at the Poncan Gadang Island tourist attraction, Central Tapanuli Regency. The population in this study were all people who came to travel to Poncan Gadang Island, Kabupaten Tapanuli-Tengah. In this study, data were collected through observation, interviews and documentation of 32 informants obtained using stratified random sampling technique. The type of data in this study is qualitative data analysis, qualitative descriptive method. The results show that Emotional Bonding (X1) and Service Quality (X2), through Satisfaction (Z), simultaneously have a positive effect on tourist loyalty (Y) in Poncan Gadang Island tourism, Kabupaten Tapanuli-Tengah. Therefore, there is a need for marketing promotions such as opening a bazaar stand, having a link or website specifically for Sibolga City tourism, through massive social media so that people know and come to visit Poncan Gadang Island, Tapanuli-Tengah, North Sumatra.*

**Keywords :** Emotional Bond, Service Quality, Satisfaction, Tourist Loyalty**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh ikatan emosi dan kualitas pelayanan melalui kepuasan terhadap loyalitas wisatawan di objek wisata Pulau Poncan Gadang, kabupaten tapanuli tengah. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang melakukan perjalanan wisata ke Pulau Poncan Gadang, Kabupaten Tapanuli Tengah. Dalam penelitian ini data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi terhadap 32 orang informan yang diperoleh dengan menggunakan teknik *stratified random sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif, metode deskriptif kualitatif. Hasil menunjukkan bahwa Ikatan Emosi (X<sub>1</sub>) dan Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>), Melalui Kepuasan (Z), secara simultan berpengaruh secara positif terhadap Loyalitas wisatawan(Y) di wisata Pulau Poncan Gadang, Kabupaten Tapanuli-Tengah. Maka dari itu, perlunya promosi pemasaran seperti buka stand bazaar, punya link atau website khusus wisata Kota Sibolga, melalui media sosial yang besar-besaran agar masyarakat tahu dan datang berwisata ke Pulau Poncan Gadang Tapanuli Tengah, Sumatera Utara.

**Kata kunci :** Ikatan Emosi, Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Loyalitas Wisatawan.**A. PENDAHULUAN**

Pulau Takalo yang merupakan nama awal dari Pulau Poncan Gadang merupakan salah satu objek wisata di Kota Sibolga, Kabupaten Tapanuli-Tengah dengan luas 1.000 ha dan letaknya sekitar 7 km dari Kota Ikan Yaitu Kota Sibolga yang dapat dicapai dengan *speedboat* atau kapal yang memiliki panorama pantai yang mengangumkan, wisatawan bisa berenang di tepi pantai, *snorkeling* atau *diving* di pantai, pantainya berpasir putih dan bersih, dipulau ini juga menyediakan tempat berkemah dan penginapan. Wisatawan bisa menikmati keindahan Pulau Poncan, menelusuri dermaga pulau poncan melalui gapura pulau poncan, selain menikmati keindahan pulau poncan wisatawan juga dapat menelusuri Pulau Poncan Ketek yang berdekatan

dengan Pulau Poncan Gadang, Menelusuri Pulau Putri yang memiliki pemandangan eksotis, pemandangan bawah laut

berupa ikan bewarna, rumput dan batu karang yang indah, Wisatawan bisa menelusuri Pulau Bangke yang berdekatan dengan Pulau Poncan Gadang dan Pulau Poncan Ketek yang membuat pulau ini menarik daratan yang cukup luas disertai pasir putih yang bersih dari sampah. Pulau Mursala juga salah satu objek wisata yang paling dikunjungi wisatawan karena keunikan yang dimiliki air terjun mengalir dari tebing yang tinggi menuju kelautan yang membuatnya semakin mempesona, di pulau ini terdapat sungai yang memiliki aliran pendek, legenda Putri Runduk menjadi salah satu cerita yang berkembang yang dikelilingi pulau kecil yang tidak berpenghuni.

Perasaan merupakan akar yang dalam banyak hal mempengaruhi segala perilaku, sebab perasaan terkait dengan emosi. Emosi sangat mempengaruhi pemikiran dan emosi membentuk dan mempengaruhi penilaian dan emosi membentuk perilaku. Emosional merupakan suatu kesadaran saat terjadinya beberapa keinginan secara psikologis yang diikuti dengan respon perilaku dimana keinginan tersebut muncul karena adanya stimuli dari pemasar, secara umum seseorang yang memiliki sikap yang positif terhadap suatu produk atau merek, maka orang tersebut akan memiliki kemungkinan yang lebih besar untuk membeli produk tersebut.

Memanfaatkan ikatan emosional untuk mempromosikan Pulau Poncan Gadang di seluruh Indonesia bahkan sampai ke Luar Negeri. Ikatan Emosi menurut Morisson dan Crane (dalam Devi dan Sharma, 2015:291) pentingnya membangun merek yang kuat sebagai strategi penting untuk mencapai keberhasilan dalam lingkungan persaingan yang sangat kompetitif. Emosi sangat mempengaruhi pikiran, emosi membentuk dan mempengaruhi penilaian dan membentuk perilaku. Perasaan dalam banyak hal mempengaruhi segala perilaku, sebab perasaan terkait dengan ikatan emosi. Menciptakan kesan yang baik dalam melayani semua kebutuhan dan keinginan wisatawan yang berkunjung ke Pulau Poncan Gadang seperti memberikan kenyamanan saat menginap dan berkemah serta memberikan kepuasan atas fasilitas, sarana dan prasarana di Pulau Poncan Gadang, melayani wisatawan dengan bersikap ramah. Sopan, perhatian dan siap menerima segala keluhan dan ketidakpuasan wistawan serta cepat memperbaiki pelayanannya demi kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan berbentuk nyata dan bisa dilihat oleh mata dan bisa dirasakan manfaatnya. Manajemen Poncan Marine Resort Pulau Poncan Gadang selalu berusaha menetapkan harga yang terjangkau bagi wisatawan yang akan menginap dengan mempertahankan kualitas produk dan layanan, akan tetapi masih terdapat wisatawan yang menilai dari harga yang sudah ditetapkan di Pulau Poncan Gadang, Marine Resort, jika menginap makan penyebrangan ke Pulau Poncan Gadang itu gratis hanya bayar biaya menginap sekitar Rp. 500.000. Dimasa Pandemic Covid-19 Manajemen *Marine Resort* dibawah naungan Hotel Wisata Indah Sibolga menutup hotel karena menjaga masuknya virus Covid-19 disekitar Hotel dan Kota Sibolga juga Tapanuli-Tengah di Tahun 2020, tetap saat ini Tahun 2022 Sudah beroperasi kembali karena kebijakan pemerintah sudah menyatakan bebas Covid, tetapi harus tetap menjalankan Protokol kesehatan 5M. Menurut Tjiptono (2012) Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu pelayanan yang diterima atau dirasakan, pelayanan yang diharapkan seperti keandalan, daya tanggap, bukti langsung, jaminan dan empati. Lupiyoadi (2013) strategi memberikan

pemulihan layanan yang berujung pada keuntungan adalah dengan proaktif lakukan di tempat sebelum konsumen mengeluh, rencanakan prosedur pemulihan layanan, ajari kecakapan pemulihan layanan kepada karyawan dan memperdayakan karyawan untuk mengambil inisitif solutif. Perusahaan jasa pastinya ingin memberikan yang terbaik untuk pelanggannya dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik agar setiap wisatawan yang berkunjung merasa puas dan senang atas pelayanan yang telah diberikan sehingga dapat berkunjung kembali dan membeli kembali.

Didalam memenuhi kepuasan konsumen, perusahaan sangat dituntut untuk mengetahui segala keinginan dan kebutuhan konsumen sesuai dengan apa yang diharapkannya. Indikator dari kepuasan konsumen tercermin dari kesesuaian harapan, minat wisatawan untuk berkunjung kembali dan kesediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain. Faktor yang mempengaruhi dari kepuasan wisatawan berkunjung kembali adalah dikarenakan kualitas produk, kualitas pelayanan, faktor emosional, harga dan kemudahan untuk mendapatkan atau mendatangi kembali. Loyalitas wisatawan adalah kelekatan pada suatu merek, *tool*. Pemberi jasa berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan baik seperti pembelian ulang. Respon perilaku dari wisatawan yang terungkap secara terus-menerus oleh si pengambil keputusan. Loyalitas pelanggan memegang sebuah peranan yang sangat penting meliputi sikap dan perilaku pelanggan. Loyalitas mengekspresikan perilaku yang dimaksudkan berkaitan dengan produk dan jasa. Kepuasan pelanggan mencerminkan tingkat pencapaian tujuan organisasi, pelanggan yang merasakan kepuasan cenderung menciptakan hubungan yang saling menguntungkan dan menyenangkan. Hal yang paling penting untuk menciptakan hubungan yang berkelanjutan adalah sebuah loyalitas dari pelanggan atau wisatawan. Oleh karena kualitas hari ini tidak sama dengan hari esok maka diperlukan peningkatan kualitas jasa pelayanan yang merupakan strategi potensial dalam mempromosikan objek wisata Kota Sibolga Kabupaten Tapanuli-Tengah dan untuk mengalihkan pesaing bisnis dalam memperbaiki kualitas jasa, harga dan pelayanan lebih baik lagi. Kepuasan kerja karyawan di Pulau Poncan Gadang dibawah tim manajemen Hotel Wisata Indah Sibolga perananya sangat penting untuk menciptakan kerja yang baik. Karyawan yang dapat memenuhi tuntutan lingkungan kerja disebut memuaskan yang dapat tercermin pada unjuk kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang memuaskan bagi wisatawan yang berkunjung di Pulau Poncan Gadang. Kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individu dan yang akan mengalami tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan nilai yang berlaku pada individu dikarenakan adanya perbedaan pada diri individu.

Semakin banyak aspek pekerjaan yang sesuai dengan keinginan maka semakin tinggi pulalnya kepuasan kerja yang dirasakan karyawan, bila dalam sebuah perusahaan jasa ada kesenjangan antara harapan dengan kenyataan maka akan menimbulkan ketidak puasan dalam diri karyawan *Resort Marine Poncan*. Ada beberapa karakteristik wisatawan untuk menentukan loyalitasnya dan untuk mengukur besar atau kecilnya loyalitas dengan perilakunya.

## B. KAJIAN TEORI

### Ikatan Emosi

Keterangan emosi merupakan sebuah hubungan kedekatan yang bertahan dari hari ke hari, waktu ke waktu. Menurut Darwis(2006) Emosi sebagai gejala psiko-fisiologis yang menimbulkan efek persepsi, sikap dan tingkah laku dalam bentuk ekspresi tertentu. Emosi yang dirasakan secara psikofisik karena terkait langsung jiwa dan fisik. Emosi didefinisikan berbagai sikap kegiatan, pengolahan pikiran, nafsu, perasaan setiap keadaan mental yang meluap-luap yang melewati berbagai fase. Faktor-faktor yang mempengaruhi ikatan emosi wisatawan yaitu; estetika, *self expressive* dan *brand personality*.

Menurut Fudyartanta (2011) Emosi adalah perasaan yang bergejolak, yang seakan-akan menggetarkan dan menggerakkan individu, sehingga hal itu tampak dari luar, secara tidak langsung faktor emosi berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan.

### Kualitas Pelayanan

*Service Quality* bergantung pada sistem, teknologi dan manusia. Pelanggan yang puas kalau setelah membeli produk atau jasa kualitas produknya bagus, mempunyai pengalaman yang baik dalam bertransaksi sesuai dengan harapannya. Menurut Rusydi (2017) Kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Menurut Suryani (2008) Kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan memperbaiki aspek-aspek yang menjadi pelayanan yaitu produk yang berwujud, andal, tanggap, empati dan mempunyai keyakinan. Persepsi tentang kualitas berdasarkan waktu yang panjang, evaluasi kognitif dan proses pemberian layanan. Menurut Davis (2003) Kualitas layanan adalah sebuah konsep yang sangat luas terdiri dari dimensi keramahan karyawan pada saat melayani pelanggan, kemudahan akses untuk mendapatkan layanan, pengetahuan karyawan, kecepatan pelayanan kepada pelanggan dan memberikan kenyamanan saat menunggu pelayanan bisa dengan memberikan salam sapa hormat, minuman, cemilan, memberikan ruang selfie, memberikan ruang merokok bagi perokok dan menghidupkan musik saat menunggu diberi pelayanan.

### Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan. Menurut Kotler (2009) Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang telah dipersepsi produk atau hasilnya terhadap ekspektasi, jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas, jika kinerja sesuai dengan ekspektasi maka pelanggan akan puas. Menurut Tjiptono (2012) Kepuasan pelanggan memberikan dua manfaat utama bagi perusahaan yaitu berupa loyalitas pelanggan dan penyebaran getah tular positif. Ada 4 aspek yang harus dilakukan dalam menangani keluhan pelanggan yaitu, empati pada peserta uji yang marah, kecepatan dalam menangani keluhan, kewajiban dalam memecahkan masalah dan memberikan kemudahan bagi peserta uji untuk menghubungi perusahaan. Kepuasan peserta uji merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan dan harapan dari peserta uji dapat terpenuhi yang akan mengakibatkan kepuasan peserta uji dan terjadinya kesetiaan yang berlanjut.

### Loyalitas Wisatawan

Loyalitas merupakan kadar kesetiaan dan kepatuhan seseorang. Sikap menyenangi terhadap suatu jasa yang dipresentasikan dalam berwisata atau berkunjung secara konsisten sepanjang waktu. Menurut

Tunggal (2008) Loyalitas pelanggan adalah kelekatan pelanggan pada suatu merek, *tool*, pabrikan, pemberi jasa atau entitas lainnya berdasarkan sikap yang menguntungkan dan tanggapan yang baik seperti pembelian ulang. Loyalitas merupakan bentuk respon perilaku dan sikap loyalitas pelanggan terhadap jasa pelayanan di Pulau Poncan Gadang Kota Sibolga, Tapanuli-Tengah. Merancang dan menciptakan loyalitas tidak tercipta begitu saja tetapi harus dirancang oleh perusahaan yaitu dengan, mendefinisikan nilai pelanggan, merancang pengalaman pelanggan, menyokong dan meningkatkan kinerja. Menurut Tjiptono (2012) Indikator loyalitas konsumen adalah dengan melakukan pembelian ulang, merekomendasikan kepada orang lain, setia, bicara hal yang positif. Tahapan terbentuknya loyalitas karena *suspects*, *prospect*, *disqualified prospect*, *first time costumer*, *repeat costumer*, *clients*, *advocate*. Loyalitas adalah sebuah kesetiaan konsumen yang diberikan kepada produk yang telah memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sesuai dengan harapannya.

## C. METODE PENELITIAN

Metode yang penulis gunakan untuk penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Creswell (2010) Menyatakan studi kasus merupakan strategi pemilihan dimana didalamnya peneliti secara cermat mengamati suatu aktivitas dan

peristiwa dari sekelompok individu. Peneliti mengumpulkan data dari berbagai sumber pustaka dan hasil observasi dilapangan. Teknik penarikan sampel dengan *sampling snowball* yang berjumlah 30 orang. Pemilihan metode ini dilakukan berdasarkan atas pertimbangan bahwa data ini bisa dipahami sebagai suatu kesatuan dan dapat menjaga keutuhan objek penelitian untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu.

#### D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Deskriptif Informan Berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

Informan pria terdiri dari 81 % atau sebanyak 26 orang dan informan wanita 19% terdiri dari 6 orang, mayoritas informan berjenis kelamin pria saat meneliti dilapangan atau di Pulau Poncan *Marine Resort*. Sedangkan menurut usia informan yang berkunjung di Pulau Poncan Gadang Informan yang berusia kurang dari 21 Tahun sejumlah 9 orang (28%), informan berusia 21-25 tahun sejumlah 9 orang (28%), informan berusia 26-35 tahun berjumlah 12 orang (38%) dan yang berusia 36-40 tahun sejumlah 2 orang (6%). Peminat yang paling banyak berkunjung ke objek wisata Pulau Poncan Gadang di usia 26 s/d 35 tahun. Analisis deskriptif informan berdasarkan pendidikan sewaktu berwisata ke Pulau Poncan Gadang terdapat dari berbagai tingkat pendidikan yaitu. SMA sebanyak 1 orang (3%), Diploma sebanyak 24 orang (75%), Sarjana sebanyak 6 orang (19%) dan S-2 sebanyak 1 orang (3%). Jumlah informan yang berwisata ke Pulau Poncan Gadang berpendidikan di tingkat diploma sebanyak 24 orang sewaktu penulis meneliti dilapangan.

#### Pulau Poncan Gadang

Objek wisata Pulau Poncan Gadang merupakan objek wisata yang berada ditengah laut dengan panorama keindahan pantainya, kejernihan airnya, pasir putihnya dan dikelilingi oleh taman laut yang indah dan sangat beragam terumbu dan jenis ikan yang potensial untuk wisata *snorkeling*, memancing dan *diving*. Pulau poncan ini dapat dijangkau sekitar 20 menit dari kota sibolga menggunakan kapal nelayan bisa juga dengan speedboat. Pulau Poncan Gadang ini.

#### Pengaruh Ikatan Emosi Terhadap Loyalitas Informan atau wisatawan berkunjung ke Pulau Poncan Gadang

Berdasarkan hasil observasi dilapangan dari 32 orang informan, wisatawan merasa tertarik dengan adanya perasaan kagum dan baga pernah berkunjung ke wisata Pulau Poncan Gadang dan dengan rasa penasaran serta senang terhadap keindahan laut dan terumbu karang ciptaan ALLAH SWT. Faktor yang melatarbelakangi munculnya ikatan emosional dikarenakan etnis, gender, asal daerah dan self

healing. Perasaan wisatawan lokal bangga akan tradisi di sekitar wilayah objek wisata Pulau Poncan Gadang yaitu di Kota Sibolga dan Kabupaten Tapanuli Tengah yang mayoritas bersuku pesisir. Rasa ingin tahu tentang budaya Kota Sibolga dan merasa sangat bahagia karena masyarakat Kota Sibolga identik dengan keramah tamahanya dan masakan yang enak seperti Ikan Bakar yang lezat dan Mie Tek-Tek Sibolga yang Enak.

#### Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Informan atau wisatawan berkunjung ke Pulau Poncan Gadang

Berdasarkan hasil observasi dari 32 orang informan menyatakan puas dan senang berkunjung ke Pulau Poncan Gadang dikarenakan pelayanan hotel *Marine Resort* sangat baik dan memuaskan sehingga informan akan merekomendasikan melalui website atau dari mulut kemulut tentang pelayanan yang diberikan karyawan *Marine Resort* Pulau Poncan Gadang seperti pelayanan penyebrangan jalur laut hanya dikenakan biaya terjangkau yang hemat didompet sekitar 30 ribu s/d 100 ribu per orang, menyebrangi lautan dari pelabuhan baru Kota Sibolga menyebrang dengan kapal nelayan ke Pulau Poncan Gadang Kota Sibolga. Fasilitas penginapan luas sudah bagus disertai dengan penggunaan paket yang tentunya harga lebih hemat jika lebih lama menginap. Harga kamar terjangkau sekitar 400-600 ribu per hari dengan fasilitas tempat tidur 2 dengan muatan kapasitas kamar luas. Fasilitas yang ada di penginapan *Marine Resort* Poncan Gadang ada Laundry, Restoran, pemandangan pantai, shuttle service, telepon memadai, ada tempat bermain billiard, ada tempat bermain futsal, ada taman, ada tempat bermain golf, tempat dan bisa bermain tennis meja, olah raga air, dan fasilitas kamar yang memuaskan seperti ac, balcony, blanket, shower, water heater, TV, Ac, wardrobe, CCTV, dan 24 jam pelayanan kamar serta mendapatkan sarapan pagi serta minum kopi. Hal ini yang membuat sebanyak 32 informan merasa puas dan akan kembali berkunjung lagi jika ada kesempatan dan waktu berlibur dengan keluarga dan temannya.

#### Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Informan atau wisatawan berkunjung ke Pulau Poncan Gadang

Kepuasan wisatawan mengacu pada hasil evaluasi wisatawan dan perbandingan persepsi kinerja produk atau layanan yang diharapkan. Jika ekspektasi melebihi kinerja hasilnya adalah ketidakpuasan. Kepuasan wisatawan lokal atau kepuasan turis sangat penting dalam pemasaran distensi karena mempengaruhi pilihan destinasi, konsumsi barang dan jasa, dan jumlah kunjungan. Hasil observasi lapangan menyatakan penelitian valid atau layak

maka analisa berikutnya dapat dilanjutkan. Berdasarkan uji reliabilitas nilai alpha cronbach kepuasan wisatawan  $0,895 > 0,60$  dan Loyalitas wisatawan  $0,882 > 0,60$  dikatakan reliabel karena informan merasa puas dengan perjalanan wisata ke Pulau Poncan Gadang Kota Sibolga yang berada di tepi teluk nauli Sibolga. Informan merasa puas terhadap fasilitas pelayanan, fasilitas ruang penginapan, ruang ibadah shalat dan tempat bermain atau olah raga baik darat maupun olah raga air.

### **Pengaruh Ikatan Emosi, Kualitas Pelayanan Melalui Kepuasan Terhadap Loyalitas Informan atau wisatawan berkunjung ke Pulau Poncan Gadang**

Berdasarkan hasil observasi dari 32 orang informan menyatakan puas dan senang berkunjung ke Pulau Poncan Gadang dikarenakan pelayanan hotel *Marine Resort* sangat baik dan memuaskan sehingga informan akan merekomendasikan melalui website atau dari mulut kemulut tentang pelayanan yang diberikan karyawan *Marine Resort* Pulau Poncan Gadang. Kualitas pelayanan sudah bagus sampai 24 jam tetap dilayani sehingga informan merasa puas dan diperlukan sehingga para informan puas dengan berwisata ke Pulau Poncan Gadang Kota Sibolga. Fasilitas umum dan fasilitas wisata sudah beroperasi dengan baik. Pemberdayaan masyarakat untuk meningkatkan potensi mempromosikan Kota Sibolga sebagai salah satu objek wisata yang memiliki keindahan alam yang bagus bukan hanya pada Pulau Poncan Gadang, tetapi mempromosikan semua objek wisata demi menambah pemasukan pendapatan nelayan dan pedagang seperti mempromosikan objek wisata pantai ujung sibolga, benteng simare-mare, pulau sarudik, pulau mursala pulau bangke, pantai bosur, pantai pandan carita, pantai kalangan dan usaha UKM yang ada di Kota Sibolga selaras dengan promosi objek wisata demi menambah pemasukan pendapatan masyarakat Kota Sibolga khususnya. Beberapa contoh bentuk promosi yang bisa dilakukan pengelola seperti bekerjasama dengan instansi terkait *tour & travel*, memakai jasa iklan di media cetak, media sosial seperti promosi di *facebook*, *Instagram*, *tiktok*, radio dan website.

## **E. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pembahasan penelitian yang telah diuraikan sebelumnya maka dalam penelitian ini dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Ikatan emosi yang didapatkan dari rasa ingin tahu, kagum dan bangga memiliki keindahan panorama pantai yang indah dengan luas lautan yang luas menunjukkan ikatan emosi informan senang dan bangga berwisata di Pulau Poncan Gadang menunjukkan bahwa ikatan emosi

berpengaruh positif terhadap loyalitas informan.

2. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh petugas *Resort Marine*, nakhoda kapal, fasilitas penginapan, sarana dan prasarana sudah baik, hal ini berpengaruh positif terhadap loyalitas informan.
3. Kepuasan yang didapatkan informan ketika berwisata ke Pulau Poncan Gadang sesuai harapan dan ekspektasi dari para informan, hal ini berpengaruh positif terhadap loyalitas wisatawan.
4. Ikatan emosi, kualitas pelayanan, kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas konsumen karena loyalitas dan kualitas pelayanan perlu dijaga dan diperbaiki sehingga wisatawan loyal kepada penduduk setempat sekitar Pulau Poncan Gadang.

### **Saran**

1. Pemerintah Kota Sibolga diharapkan melakukan promosi melalui website atau media sosial guna memperkenalkan keindahan alam, fenomena laut dan tempat wisata di Kota Sibolga yang beraneka ragam seperti Pulau Poncan Gadang
2. Masyarakat Kota Sibolga harus mendukung program Walikota untuk mewujudkan sibolga yang bersih dan bebas sampah, sehingga dilautan tidak ada sampah yang tergenang yang membuat wisatawan senang berkunjung ke objek-objek wisata Kota Sibolga
3. Diharapkan tim manajemen *Marine Resort* Pulau Poncan Gadang memberikan kemudahan informasi dan akses melalui layanan call center atau pun layanan media sosial dari website atau link agar wisatawan mudah untuk berwisata ke Pulau Poncan Gadang

Diharapkan karyawan yang bekerja di *Marine Resort* Pulau Poncan Gadang memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan lokal dan turis yang berkunjung ke Pulau Poncan Gadang dengan menambah fasilitas penginapan, sarana dan prasarana yang membuat wisatawan senang berkunjung dan akan merekomendasikan Pulau Poncan Gadang sebagai objek wisata yang menyenangkan. Kepada wisatawan yang ingin berwisata ke Pulau Poncan Gadang agar membawa bekal seperti cemilan, *soft drink*, pakaian yang mencukupi agar tidak mengeluarkan biaya banyak karena di Pulau Poncan Gadang terletak di tengah laut. Dan tidak ada pasar yang berada disekitar tengah laut.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, J.W. 2010. *Research Design: Pendekatan kualitatif, dan mixed*. PT.Pustaka Pelajar: Yogyakarta
- Darwis. 2000. *Manajemen Pemasaran Bisnis*. Rineka

Cipta: Jakarta  
Davis. 2003. *Sistem Informasi Manajemen*. Andi:  
Yogyakarta  
Fudyartanta. 2022. *Psikologi Umum*. Pustaka Pelajar:  
Yogyakarta  
Kotler. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga:  
Jakarta  
Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*.  
Salemba Empat: Jakarta

Rusydi, A. 2017. *Manajemen Pemasaran*,  
*Sayed Mahdi*. Harvindo: Jakarta  
Suryani, T. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi  
Pada Strategi Pemasaran*. Graha Ilmu: Yogyakarta.  
Tjiptono, F. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed.3. Andi:  
Yogyakarta  
Tunggal, A. W. 2008. *Perilaku Konsumen;  
Implikasi Strategi Pemasaran*. Braha Ilmu:  
Yogyakarta