

## **PENGARUH PENERAPAN PROGRAM ADAPTASI CHSE (CLEANLINESS, HEALTH, SAFETY, ENVIRONMENT) TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG DESTINASI WISATA KABUPATEN KEDIRI DI ERA NEW NORMAL SERTA DAMPAKNYA PADA PENGEMBANGAN EKONOMI PARIWISATA & INDUSTRI KREATIF**

**Fitri Arlinda**

Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya

[fitri.17080324047@mhs.unesa.ac.id](mailto:fitri.17080324047@mhs.unesa.ac.id)

**Raya Sulistyowati**

Pendidikan Tata Niaga, Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Negeri Surabaya

[rayasulistyowati@unesa.ac.id](mailto:rayasulistyowati@unesa.ac.id)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan program adaptasi *cleanliness, health, safety, environment* (CHSE) terhadap kepuasan pengunjung destinasi wisata kabupaten Kediri di era new normal yang berdampak terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif. Jenis penelitian menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan menggunakan kuesioner online kepada responden yang kriterianya telah ditentukan oleh peneliti dengan menggunakan skala *Likert* yaitu 1-5, yang disebarkan kepada 105 responden. Hasil data diolah menggunakan IBM SPSS versi 26.0 dengan teknik analisis data menggunakan analisis jalur. Diperoleh hasil variabel penerapan program adaptasi CHSE (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung (Z), kepuasan pengunjung (Z) berpengaruh signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif (Y), penerapan program adaptasi CHSE (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif (Y), serta penerapan program adaptasi CHSE(X) berpengaruh signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif (Y) melalui kepuasan pengunjung (Z).

**Kata Kunci :** Program Adaptasi CHSE; Kepuasan Pengunjung; Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif

### **Abstract**

*The purpose of this research is to determine about the effect of the implementation of the cleanliness, health, safety, environment (CHSE) adaptation program on the satisfaction of visitors to tourist destinations in Kediri Regency in the new normal era which has an impact on the development of the tourism economy and creative industries. This type of research uses quantitative research with a descriptive approach. The data collection technique was carried out using an online questionnaire to respondents whose criteria had been determined by the researcher using a Likert scale of 1-5, which was distributed to 105 respondents. The data results were processed using IBM SPSS version 26.0 with data analysis techniques using path analysis. The results obtained that the variable implementation of the CHSE adaptation program (X) had a significant effect on visitor satisfaction (Z), visitor satisfaction (Z) had a significant effect on the economic development of tourism and the creative industry (Y), the implementation of the CHSE adaptation program (X) had a not significant effect on economic development tourism and creative industries (Y), and the implementation of the CHSE adaptation program (X) had a significant effect on economic development tourism and creative industries (Y) through visitor satisfaction (Z).*

*Keywords: Adaptation program CHSE; development tourist economy & creative industries; visitor satisfaction*

## **PENDAHULUAN**

Pariwisata adalah salah satu sektor penting yang memiliki kontribusi besar kepada perekonomian di Indonesia dengan cara mengurangi tingkat pengangguran, terciptanya

peluang usaha dan lapangan pekerjaan di sekitar pariwisata sehingga meningkatkan penghasilan daerah, mengurangi tingkat kemiskinan dan berpotensi meningkatkan pendapatan negara khususnya pajak, utamanya pajak tidak langsung. Sehingga dengan adanya sektor

pariwisata maka dapat meningkatkan kreatifitas masyarakat untuk membuat inovasi baru yang dapat menjadi produk ekonomi bernilai tinggi dan menghasilkan dimana hal tersebut yang menjadikan industri kreatif berkembang.

Destinasi pariwisata yang ada di Kabupaten Kediri sebagian besar telah menerapkan protokol kesehatan berbasis CHSE sesuai dengan himbauan pemerintah dan tenaga medis, akan tetapi masih belum banyak yang tersertifikasi CHSE. Protokol kesehatan yang telah diterapkan diantaranya ialah melakukan pengecekan suhu sebelum masuk ke destinasi wisata, menyediakan tempat cuci tangan atau *handsanitizer* di sekitar destinasi wisata, mewajibkan wisatawan yang masuk untuk menggunakan masker, himbauan untuk menjaga jarak, serta peringatan lainnya yang ditempel di sekitar destinasi wisata. Sertifikasi CHSE merupakan proses pemberian sertifikat kepada Usaha Pariwisata, Destinasi Pariwisata, dan Produk Pariwisata lainnya guna memberikan jaminan kepada wisatawan terhadap pelaksanaan kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan pada destinasi wisata tersebut.

Pada era modernisasi kini, kegiatan wisata tidak hanya dijadikan sebagai keinginan akan tetapi telah menjadi salah satu kebutuhan primer manusia. Menurut (Haryanto, 2020) tujuan utama wisatawan di seluruh dunia yakni melakukan perjalanan untuk rekreasi. Kegiatan pariwisata merupakan bagian dari kenyamanan yang di dominasi oleh generasi milenial dan generasi di bawahnya yakni generasi Z di dunia, khususnya di Indonesia (Wachyuni & Kusumaningrum, 2020). Selain itu, pariwisata kini seringkali dikaitkan dengan ekonomi dan industri kreatif karena dengan berkembangnya wisata pada suatu daerah maka dapat meningkatkan perekonomian, budaya dan kreatifitas dari daerah tersebut. Indonesia kini telah memiliki 14 jenis industri yang menjadi kategori kreatifitas yang menumbuhkan perekonomian masyarakat Indonesia diantaranya ialah arsitektur, periklanan, film atau fotografi atau video, musik, penerbitan, pasar seni dan budaya, kerajinan, fashion, desain, permainan interaktif, web desain, seni pertunjukkan, penerbitan dan percetakan, serta riset dan pengembangan.

Kepuasan, loyalitas dan nilai pelanggan (pengunjung) merupakan salah satu konsep yang harus dipahami. Menurut (Supriyadi & Komara, 2020) untuk dapat menciptakan kepuasan

wisatawan, dibutuhkan perpaduan manajemen pelayanan dan kompetensi staf yang kemudian didukung oleh fasilitas yang baik. Pengelola destinasi wisata hendaknya paham akan pentingnya menjaga kepuasan wisatawan demi keberlanjutan usaha pariwisata yang dijalankan. Kelanjutan dari suatu destinasi wisata tergantung dari kuantitas kunjungan yang berulang karena kepuasan pelanggan (pengunjung) memiliki hubungan yang erat dengan tingkat pendapatan daerah dimana hal tersebut merupakan realitas penting yang harus diperhatikan dalam kelanjutan bisnis industri pariwisata. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwasannya tingkat penentu tumbuh atau tidaknya suatu destinasi wisata bergantung pada tingkat kepuasan pengunjung. Kepuasan pengunjung yang dimaksudkan disini yakni perbandingan antara hal yang diharapkan dengan realita yang dirasakan, dimana apabila realita yang diterima oleh pengunjung lebih tinggi dari harapan sebelumnya maka wisatawan akan puas begitu pula sebaliknya.

Kunjungan wisatawan mancanegara di Indonesia terjadi peningkatan dari tahun 2017-2019, hingga akhirnya menurun drastis pada tahun 2020. Hal ini dikarenakan keamanan dan ketentraman dalam berwisata memiliki pengaruh yang kuat terhadap minat wisatawan melakukan kunjungan wisata, hal ini dapat dikaitkan dengan buku (Bong S, Sugiarto, Lemy D, Nursiana A, 2019) bahwa didalam industri pariwisata terdapat tiga aspek yang sangat dipandang penting wisatawan yakni keamanan (*Safety*), keselamatan (*Security*), dan kepastian (*Surety*).

Selain itu, pembatasan transportasi dan penundaan perjalanan memiliki dampak negatif yang kuat dan sangat besar pada sektor pariwisata (Moharis Mohamed, Ataul Karim Patwary, 2020).

**Tabel 1.**  
**Kunjungan Wisatawan Mancanegara**  
**2017-2020**

No	Tahun	Jumlah Wisatawan
1	2017	14.039.781
2	2018	15.810.305
3	2019	16.106.954
4	2020	4.052.923

Sumber : (Kementrian Hukum dan HAM  
([www.bps.go.id](http://www.bps.go.id)))

Kabupaten Kediri merupakan salah satu kabupaten di provinsi Jawa Timur, Indonesia yang memiliki luas wilayah 1.386.05 km dan

terdiri dari 26 kecamatan dimana ibu kota kabupaten Kediri berada di Kecamatan Ngasem. Kabupaten Kediri mempunyai berbagai destinasi wisata yang beragam dan menarik perhatian wisatawan baik dari dalam maupun dari luar daerah kabupaten Kediri. Terdapat berbagai macam jenis sektor wisata, diantaranya yakni wisata hiburan, wisata alam, wisata seni budaya, wisata religi dan wisata budaya.

Pada tahun 2020 awal, dunia diguncangkan dengan adanya wabah virus corona (Corona Virus Disease) dari negara China. Menurut World Health Organization (Ariawan & Ahmat, 2020) Covid-19 ialah penyakit menular akibat adanya virus corona yang baru ditemukan, orang yang terkena virus ini akan mendapatkan penyakit paru-paru ringan hingga sedang serta butuh perawatan khusus untuk kesembuhannya. Virus ini menimbulkan kepanikan global, bahkan menimbulkan korban jiwa hingga jutaan orang hampir seluruh negara di belahan dunia. Indonesia juga menjadi salah satu negara yang terjangkit virus ini, dimana Covid-19 menjadi bencana global yang menimbulkan dampak pada berbagai aktivitas, seperti aktivitas ekonomi. Salah satu aktivitas ekonomi yang sangat terdampak dengan adanya Covid-19 ini yakni sektor pariwisata. Dikarenakan ada Covid-19, hampir segala kegiatan pariwisata untuk sementara diberhentikan yang mana hal tersebut menyebabkan sektor pariwisata lumpuh. Menurut Hanoatubun (Sulistyowati, 2021), masalah yang kompleks didalam segala aspek kehidupan dari nasional hingga internasional yang dirasakan oleh berbagai kalangan akibat pandemi Covid-19.

Penyebaran virus ini dijadikan ketakutan mendalam oleh orang di berbagai belahan dunia karena penularannya yang relatif cepat dan mudah. Hal tersebut yang menjadikan Pemerintah Republik Indonesia harus senantiasa bertindak, guna meminimalisir penyebaran dari virus tersebut. Berbagai kebijakan mulai disosialisasikan dan diberlakukan di segala wilayah Indonesia, dari mulai Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), *Work From Home* (WFH), dan lain sebagainya. Karena kebijakan tersebut masih mengakibatkan kelumpuhan perekonomian, maka pada awal Juni 2020 mulai diberlakukan adanya *new normal*. *New normal* merupakan kebijakan yang diberikan pemerintah untuk membuka beberapa sarana dan fasilitas publik serta mempersiapkan masyarakat untuk melakukan aktivitas seperti

biasa tetapi masih tetap memperhatikan protokol kesehatan seperti memakai masker, selalu menjaga kebersihan dan rajin mencuci tangan atau memakai *handsanitizer*. Dengan menerapkan kebijakan *new normal* ini, diharapkan dapat sedikit membantu pergerakan perekonomian kembali khususnya dalam bidang pariwisata. Menurut (Bascha dkk., 2020) dan (Elsayeh, 2020), sebagian besar masyarakat mulai memiliki keinginan untuk melakukan perjalanan wisata pada normal baru, dengan mempertimbangkan beberapa destinasi wisata yang sudah menerapkan protokol kebersihan dan kesehatan.

Dinas pariwisata dan kebudayaan Indonesia telah mengeluarkan panduan atau kebijakan protokol kesehatan berbagai sektor pariwisata dan industri kreatif, diharapkan dengan adanya kebijakan tersebut maka penyelenggara maupun pengelola sektor pariwisata dan industri kreatif menjalankan protokol kesehatan sesuai dengan kebijakan yang diberlakukan pemerintah. Kebijakan tersebut yakni program adaptasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment* (CHSE) yang mana kebijakan ini dibuat dengan harapan dapat menghidupkan kembali sektor pariwisata yang telah lumpuh dan terpuruk akibat pandemi Covid-19 sehingga diharapkan ekonomi pariwisata dan industri kreatif dapat berkembang kembali. Menurut (Prayudi, 2020) wisatawan akan suka mengunjungi obyek wisata ketika merasa aman, tenang, tidak takut, terlindungi dan bebas dari tindakan kejahatan serta bebas dari penyakit menular dan pandemi suatu penyakit.

Pariwisata diketahui telah memiliki kontribusi yang cukup tinggi terhadap perekonomian, dimana hal tersebut telah diketahui sejak lama akan tetapi sejauh ini belum banyak penelitian yang membahas mengenai pengaruh kebijakan pemerintah, kondisi pariwisata dan kepuasan wisatawan yang kemudian dikaitkan dengan pertumbuhan perekonomian. Berdasarkan hal tersebut, studi ini akan berusaha mengetahui lebih lanjut hubungan atau pengaruh serta mendalami seberapa kepuasan wisatawan yang dapat diwujudkan dengan manajemen pelayanan dan fasilitas terkait ketaatan mengikuti kebijakan di masa pandemi Covid-19 yang dituangkan dalam bentuk penelitian berjudul "Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*) Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri

di Era New Normal Serta Dampaknya Pada Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif?.

## KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

### Program Adaptasi CHSE (*Cleanliness, Health, Safety, Environment*)

Adanya fenomena besar dengan munculnya Covid-19 menyebabkan perubahan besar secara global dan menyeluruh yang mana memaksa manusia untuk dapat menyesuaikan diri dengan kondisi baru ini. Salah satu penyesuaian yang dilakukan yakni gaya hidup normal baru atau biasa dikenal *new normal*. Kini *new normal* merupakan kata yang sudah menjadi tidak asing didengarkan, dimana pengertian *new normal* menurut (Habibi, 2020) yakni keadaan dan atau kebiasaan sosial masyarakat atau perilaku individu yang keluar setelah pandemi Covid-19 usai. Menurut (Ramli dkk., 2020) untuk dapat menciptakan kunjungan ulang wisatawan, maka pengelola destinasi wisata hendaknya memperhatikan motivasi tarikan dan dorongan dalam menarik wisatawan, salah satunya dengan adaptasi kebiasaan baru (*New Normal*). Untuk dapat memberikan acuan dalam era gaya hidup baru pada sektor pariwisata maka kementerian pariwisata dan industri kreatif membuat dan memberlakukan program adaptasi CHSE.

Program adaptasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment* (CHSE) merupakan program kebijakan yang dibuat oleh kementerian pariwisata dan industri kreatif (kemenparekraf) yang diberlakukan khususnya untuk sektor pariwisata dengan tujuan mengurangi tingkat penyebaran Covid-19 dan memastikan keamanan wisatawan. Terdapat panduan yang dapat dijadikan acuan oleh pengelola jasa usaha pariwisata, karyawan, wisatawan, kelompok sadar wisata dan pihak dalam sektor pariwisata lainnya guna pembimbingan dan pemantauan serta evaluasi terkait penerapan program CHSE. Realisasi dari penerapan program ini dapat dilakukan dengan cara mensosialisasikan kepada wisatawan dalam bentuk edukasi, demo, dan lain sebagainya.

Tujuan dari penerapan protokol CHSE menurut (Tandilino, 2021) ialah :

1. Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat di dunia, khususnya Indonesia tentang kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan

yang memiliki pengaruh besar terhadap Covid-19.

2. Mempersiapkan dunia pariwisata memberikan jaminan atas kebersihan, kesehatan, keselamatan dan kelestarian lingkungan yang tinggi akan produk dan pelayanan kepada wisatawan.
3. Mengembalikan daya tarik wisatawan terhadap suatu destinasi wisata yang menerapkan protokol CHSE ini. Daya tarik wisata ialah keunikan, keindahan dan nilai dalam bentuk keanekaragaman kekayaan alam, budaya, dan hasil buatan manusia dimana hal tersebut menjadi tujuan dari wisatawan mengunjungi suatu destinasi wisata.
4. Sebagai panduan praktis bagi daya tarik wisata dalam mempersiapkan produk pariwisata dan pelayanan yang bersih, aman, serta ramah lingkungan.

Keamanan dan kenyamanan dalam sektor pariwisata termasuk salah satu hal terpenting yang menjadi perhatian pengunjung terlebih di era *new normal* pasca pandemi Covid-19 ini. Sehingga perhatian tersebut dapat berujung pada kepuasan terhadap pengalaman kunjungan pada suatu destinasi wisata, oleh karena itu semua acuan yang termuat dalam program adaptasi CHSE ini mempunyai kontribusi penting dalam memberikan kepuasan terhadap pengunjung suatu destinasi wisata di era *new normal*.

Indikator dari program adaptasi CHSE seperti yang terkandung dalam Model dan Proses Verifikasi dan Sertifikasi CHSE (Kemenparekraf, 2020:9) yakni *Cleanliness* (Kebersihan), *Health* (Kesehatan), *Safety* (Keselamatan) dan *Environment* (Kelestarian Lingkungan). Dalam penelitian (Supriyadi & Komara, 2020) diperoleh hasil kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) berpengaruh terhadap kepuasan, dimana program adaptasi CHSE merupakan program keberlanjutan yang lebih spesifik dari AKB dan program ini lebih ditujukan kepada sektor pariwisata dan industri kreatif di Indonesia.

### Kepuasan Pengunjung

Definisi kepuasan pengunjung menurut (Supriyadi & Komara, 2020) yakni tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan harapannya. Menurut (Sugiarty, Teti dan Ali Fikri, 2021) tingkat kepuasan yang beragam dapat berpengaruh terhadap kuantitas wisatawan yang berkunjung, dimana salah satu faktor

pendukung dari kepuasan pengunjung ialah kebersihan.

Kepuasan erat kaitannya dengan konsumen atau pelanggan. Menurut (Wibowo & Alvianna, 2021) definisi kepuasan ialah rasa senang atau kecewa yang dimiliki seseorang melewati harapan dan benar-benar terjadi atau dapat pula didefinisikan sebagai rasa yang muncul setelah menikmati produk yang dipikirkan dan sesuai dengan yang diharapkan sebelumnya. Kepuasan adalah salah satu faktor penting bagi kelangsungan hidup suatu usaha serta dapat meningkatkan keunggulan dalam bersaing, dalam hal ini konsumen (pengunjung) yang merasa puas cenderung akan membeli (mengunjungi) kembali di kemudian hari ketika ingin berwisata (Indrasari, 2019:82). Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya kepuasan ialah kunci bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan berulang pada suatu destinasi wisata, menurut (Rossadi & Widayati, 2018) kepuasan wisatawan menjadi perantara sepenuhnya terhadap daya tarik suatu destinasi wisata di masa depan ketika memiliki niat untuk bepergian.

Pengunjung atau dalam dunia wisata biasa disebut sebagai wisatawan merupakan aktor pelaku dalam kegiatan wisata. Menurut (Herle, 2019) wisatawan merupakan orang yang mencari, menganalisis, membeli, mengunjungi dan memberikan umpan balik atas segala sesuatu yang ditawarkan oleh industri pariwisata guna memenuhi kebutuhan mereka. Berwisata dapat menjadi sebuah pengalaman manusia untuk menikmati, mengantisipasi dan mengingatkan masa-masa di dalam proses menikmati kehidupan dalam perjalanan wisata mereka (Isdarmanto, 2017:4). Sehingga kepuasan pengunjung merupakan kesesuaian harapan pengunjung dengan realita yang diberikan oleh pengelola pariwisata. Apabila kinerja melebihi harapan pengunjung maka akan menghasilkan kepuasan, dalam hal ini kepuasan pengunjung dapat mempengaruhi pilihan destinasi, konsumsi barang dan jasa serta kuantitas kunjungan (Lesmana & Hasbiyah, 2019). Terdapat enam faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan tamu/ pengunjung/ wisatawan menurut (Supriyadi & Komara, 2020) yakni: 1) Keberadaan pelayanan. 2) Ketanggapan pelayanan. 3) Ketepatan pelayanan. 4) Profesionalisme pelayanan. 5) Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan. 6) Kepuasan keseluruhan dengan barang.

Menurut (Sugiarty, Teti dan Ali Fikri, 2021) semakin tinggi kepuasan wisatawan maka semakin tinggi pula mempengaruhi pasca kunjungan wisatawan, dimana kepuasan berpengaruh dominan terhadap pasca kunjungan tersebut. Pasca kunjungan yang dimaksud disini salah satunya ialah pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif pada suatu destinasi wisata.

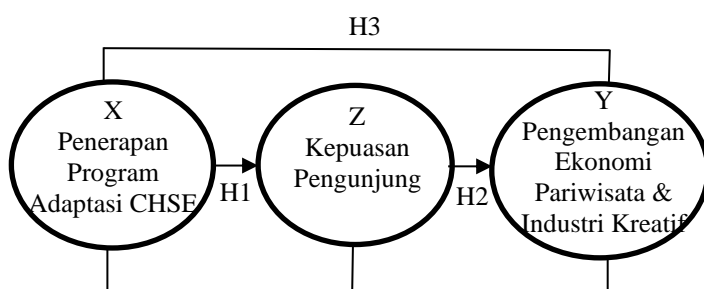
Kepuasan pengunjung dapat ditunjukkan dengan kunjungan ulang yang dilakukan terhadap destinasi wisata yang telah dikunjungi (Apriliyanti dkk., 2020), selanjutnya ia juga menyebutkan bahwasannya pengalaman wisatawan atau pengunjung yang terdiri dari akomodasi, lingkungan alam, lingkungan sosial dan lain sebagainya mempunyai keterkaitan dengan kepuasan wisatawan. Dengan terciptanya kepuasan wisatawan tersebut, diharapkan dapat menjadi perantara berkembangnya ekonomi pariwisata dan industri kreatif. Indikator dari kepuasan pengunjung dalam penelitian ini menurut (Hidayatullah dkk., 2020), (Supriyadi & Komara, 2020) dan (Apriliyanti dkk., 2020) yakni kualitas produk wisata, kualitas pelayanan, emosional (harapan dan kepercayaan pengunjung), serta minat kunjungan berulang.

### **Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif**

Definisi pariwisata menurut (Sapta & Landra, 2018) ialah kegiatan yang melibatkan orang dalam perjalanan yang jauh dari tempat tinggal baik antar daerah ataupun antar negara utamanya untuk bisnis atau kesenangan, yang mana pelaku dalam perjalanan tersebut tidak menetap di tempat tersebut. Ciri utama dari kegiatan pariwisata yakni tujuan perjalanannya ialah bukan untuk pekerjaan, bisnis, dll akan tetapi mencari kesejukan hati dari kesuntukan pekerjaan rutinitas lainnya dan atau ingin merasakan suasana yang berbeda dengan rutinitasnya sehari-hari.

Pada dasarnya pariwisata memiliki tiga unsur yang menjadi bagian dari gejala pariwisata menurut (Isdarmanto, 2017:13) diantaranya ialah : 1) Manusia, yakni unsur insani sebagai pelaku kegiatan pariwisata. 2) Tempat, yakni unsur fisik yang sebenarnya tercakup kegiatan itu sendiri. 3) Waktu, yakni unsur yang dihabiskan dalam perjalanan itu sendiri selama melakukan perjalanan ditempat tujuan dan beraktifitas atau berdiam disana.

Pengertian ekonomi pariwisata yang dikaji dalam penelitian (Kristina, 2020) yakni kegiatan yang memiliki keterkaitan dengan pariwisata guna memaksimalkan sumber daya berupa modal, manusia dan alam dengan harapan mendapatkan hasil produk pariwisata berupa barang dan jasa yang maksimal. Indonesia adalah salah satu negara yang mempunyai keanekaragaman budaya yang berlimpah dengan ciri khasnya masing-masing, disamping itu negara Indonesia juga mempunyai sumber daya alam yang kaya dan indah. Dengan keberagaman budaya dan sumber daya alam yang indah inilah dapat memunculkan ide dan kreatifitas yang bernilai, dimana ide dan kreatifitas yang bernilai itulah yang disebut sebagai industri kreatif. Pengertian industri kreatif menurut Simatupang (Rahmi, 2018) ialah industri yang mengedepankan kemampuan, keterampilan dan kreativitas dimana hal tersebut merupakan elemen dasar dari setiap individu. Pengembangan dapat dijabarkan sebagai upaya memajukan atau meningkatkan atau memperbaiki segala sesuatu yang telah ada. Atau dapat pula didefinisikan sebagai proses peningkatan sesuatu sehingga memiliki nilai yang lebih tinggi (Diana dkk., 2017). Ekonomi pariwisata dan industri kreatif memiliki keterkaitan yang erat. Sehingga dari beberapa pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif ialah upaya meningkatkan, memajukan atau memperbaiki sektor pariwisata yang telah memiliki peranan penting terhadap perekonomian pada suatu daerah serta kreatifitas atau ide yang unik dan memiliki ciri khas serta bernilai ekonomis sehingga dapat menjadi daya tarik tersendiri dari suatu destinasi wisata. Pola pengembangan industri kreatif yang dapat menggerakkan destinasi wisata menurut (Nurchayati & Ratnawati, 2018) yakni *something to do, something to see dan something to buy*. Sehingga dari hasil penelitian tersebut yang kemudian disesuaikan oleh peneliti maka indikator dari penelitian ini yakni *something to buy*.



H4

Gambar 1. Rancangan Penelitian

Berdasarkan rancangan penelitian, variabel penerapan program adaptasi CHSE berperan sebagai variabel independen (X), variabel kepuasan pengunjung berperan sebagai variabel intervening (Z), serta variabel pengembangan ekonomi pariwisata & industri kreatif berperan sebagai variabel dependen (Y). Maka, dirumuskan hipotesis pada penelitian ini adalah:

H1 : Penerapan Program Adaptasi CHSE di Era New Normal Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri

H2 : Kepuasan Pengunjung di Era New Normal Berpengaruh Terhadap Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif Destinasi Wisata Kabupaten Kediri

H3 : Penerapan Program Adaptasi CHSE di Era New Normal Berpengaruh Terhadap Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif Destinasi Wisata Kabupaten Kediri

H4 : Penerapan Program Adaptasi CHSE di Era New Normal Berpengaruh Terhadap Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif melalui Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri.

## METODE PENELITIAN

Metode yang dipergunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik probability sampling metode *simple random sampling* untuk mengumpulkan data. Metode *simple random sampling* adalah pengambilan sampel yang dilakukan secara acak dalam suatu populasi yang telah ditentukan (Sugiyono, 2019:129).

Penelitian ini dilakukan di 3 Destinasi wisata yang sudah dibuka dan sedang populer serta telah menerapkan protokol kesehatan berbasis program adaptasi CHSE di kabupaten Kediri, yaitu destinasi wisata gunung kelud, destinasi wisata air terjun dolo dan destinasi wisata goa jegles.

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh wisatawan yang telah berkunjung minimal dua kali ke destinasi wisata kabupaten Kediri pada era *new normal*, dimana sebanyak 105 responden dijadikan sampel dengan penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Cochran (Sugiyono, 2019:136). Pengambilan sampel

dipilih sebanyak 50 orang secara acak dari destinasi wisata gunung kelud dan destinasi wisata air terjun dolo serta 55 orang di destinasi wisata goa jegles. Goa jegles merupakan destinasi wisata yang tergolong baru dan tidak dikelola oleh Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Kediri sehingga perlu sampel yang lebih banyak dari destinasi wisata gunung kelud dan destinasi wisata air terjun dolo agar terjadi keseimbangan.

Pengumpulan data menggunakan kuesioner online dengan bantuan google form dengan link:

<https://forms.gle/kSPdeXCkRV5D96Ph8>

skala yang digunakan ialah skala likert 1-5 (point 1 sangat tidak setuju hingga point 5 sangat setuju) dengan jumlah 28 item pernyataan. Adapun karakteristik responden yang digunakan ialah : 1) Responden merupakan pengunjung destinasi wisata kabupaten Kediri baik dari domisili dalam maupun luar wilayah Kediri. 2) Responden memiliki usia minimal 17 tahun. 3) Responden telah mengunjungi minimal destinasi wisata kabupaten Kediri di era *new normal* minimal 2 kali.

Sebelum digunakan, instrumen penelitian diuji terlebih dahulu menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dari perhitungan uji validitas dan uji reliabilitas, terlihat bahwa 28 item pernyataan adalah valid dan reliabel karena mempunyai nilai Total Score Correlation diatas 0,30 dan nilai Cronbach's Alpha diatas 0,65 (Sugiyono, 2019:180). Nilai *Cronbach's Alpha* dari penerapan program adaptasi CHSE sebesar 0,949. Nilai *Cronbach's Alpha* dari kepuasan pengunjung sebesar 0,964 serta nilai *Cronbach's Alpha* dari pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif sebesar 0,853.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penelitian ini, peneliti memperoleh data dari responden yang mengisi kuesioner. Kuesioner yang dikirimkan pada narasumber berupa pernyataan yang berkaitan dengan penelitian ini.

**Tabel 2.**  
**Karakteristik Responden**

Karakteristik	Jumlah	Presentase
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	40	38,1%
Perempuan	65	61,9%
<b>Usia</b>		
<20 tahun	4	3,8%

20-30 tahun	99	94,3%
31-40 tahun	2	1,9%
<b>Tempat Tinggal</b>		
Kediri	58	55,2%
Luar Kediri	47	44,8%
<b>Pekerjaan</b>		
Pegawai Negeri	2	1,9%
Pegawai Swasta	13	12,4%
Pelajar/ mahasiswa	80	76,2%
Wiraswasta	10	9,5%

Sumber : Diolah peneliti, 2021

Tabel tersebut menunjukkan bahwa karakteristik responden berdasarkan pada jenis kelamin yang berwisata di destinasi wisata kabupaten Kediri di era new normal diantaranya laki-laki sebanyak 38,1% dan perempuan sebanyak 61,9%. Artinya, responden yang berkunjung untuk berwisata pada saat new normal di destinasi wisata kabupaten Kediri sebgaaian besar merupakan perempuan, hal ini dikarenakan perempuan lebih cenderung mudah naik-turun suasana hatinya, sehingga membutuhkan suasana baru untuk memperbaiki suasana hati yang tidak baik serta menghilangkan kebosanan selama pandemi Covid-19.

Karakteristik responden berdasarkan usia yang berkunjung di destinasi wisata kabupaten Kediri ketika di era new normal ialah diantaranya sebanyak 3,8% berusia kurang dari 20 tahun, 94,3% berusia 20-30 tahun, dan 1,9% berusia 31-40 tahun. Artinya, orang yang paling sedikit melakukan wisata ketika new normal, khususnya di destinasi wisata kabupaten Kediri ialah berusia 31-40 tahun, hal ini dikarenakan orang dengan rentan usia tersebut cenderung lebih memilih di rumah saja terlebih dahulu karena lebih takut dan rentan terpapar virus Covid-19.

Karakteristik responden berdasarkan tempat tinggal yang melakukan kunjungan wisata di destinasi wisata kabupaten Kediri diantaranya 55,2% berasal dari wilayah Kediri dan 44,8% berasal dari luar Kediri. Artinya, destinasi wisata di kabupaten Kediri tidak hanya dapat dijangkau oleh orang di dalam wilayah Kediri saja akan tetapi juga dari wilayah luar Kediri hal ini karena kabupaten Kediri memiliki beberapa destinasi wisata yang menarik dan mudah untuk dijangkau, terlebih ketika di era new normal kini sebagian besar destinasi wisata di kabupaten Kediri telah melaksanakan protokol kesehatan dengan baik, selain itu biaya yang dikeluarkan untuk dapat menikmati wisata

di kabupaten Kediri juga dapat dikatakan terjangkau.

Karakteristik responden yang berkunjung di destinasi wisata kabupaten Kediri ketika new normal meliputi pegawai negeri 1,9%, pegawai swasta 12,4%, pelajar atau mahasiswa 76,2% dan wiraswasta 9,5%. Dalam hal ini Pengunjung didominasi oleh pelajar atau mahasiswa dengan jumlah 76,2% karena pelajar atau mahasiswa cenderung ingin mencari suasana baru akibat kegiatan belajar mengajar yang dilakukan di rumah saja dengan kurun waktu yang dapat dikatakan cukup lama.

### Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan uji yang telah dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26.0, berikut penjabaran dari masing-masing uji:

#### 1. Uji Normalitas

**Tabel 3.**  
**Uji Normalitas**

Model	Unstandardized Residual
Test Statistic	.076
Persamaan Z Asymp. Sig. (2-tailed)	.158 <sup>c</sup>
Persamaan Y Monte Carlo Sig. (2-tailed)	.130 <sup>d</sup>

(Sumber : Diolah peneliti, 2021)

Model (Constant)	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Penerapan Program Adaptasi CHSE	.577	1.732
Kepuasan Pengunjung	.577	1.732

Dari tabel tersebut terlihat apabila hasil uji normalitas penelitian ini memiliki nilai signifikansi dari unstandardized residual yakni 0,158 dan 0,130 > 0,05. Sehingga nilai residual dinyatakan terdistribusi normal dan data normal.

#### 2. Uji Multikolinearitas

**Tabel 4.**  
**Uji Multikolinearitas**

(Sumber : Diolah peneliti, 2021)

Uji multikolinearitas dilaksanakan dengan melihat hasil nilai tolerance dan nilai variance inflation factor (VIF) melalui aplikasi IBM SPSS versi 26.0. Dalam penelitian ini, uji

multikolinearitas hanya dilakukan pada model Y karena pada model Z hanya terdapat satu variabel independen.

Dari tabel tersebut terlihat bahwa variabel penerapan program adaptasi CHSE dan variabel kepuasan pengunjung masing-masing memiliki nilai tolerance > 0,10 yakni sebesar 0,577 dan nilai *variance inflations factor* (VIF) < 10 yakni sebesar 1,732. Sehingga dapat disimpulkan bahwasannya tidak terdapat gejala multikolinearitas pada persamaan pada persamaan Y.

#### 3. Uji Heteroskedastisitas

**Tabel 5.**  
**Uji Heteroskedastisitas**

Model	Persamaan Z Sig	Persamaan Y Sig
Penerapan Program Adaptasi CHSE	.805	.256
Kepuasan Pengunjung		.350

(Sumber : Diolah peneliti, 2021)

Uji heteroskedastisitas dilakukan pada persamaan Z dan persamaan Y seperti halnya uji linearitas. Pada tabel tersebut, dapat terlihat bahwa variabel penerapan program adaptasi CHSE memiliki nilai signifikan sebesar 0,805 pada persamaan Z dan 0,256 pada persamaan Y serta kepuasan pengunjung memiliki nilai signifikan sebesar 0,350. Nilai signifikansi pada kedua variabel bebas tersebut di masing-masing persamaan lebih besar dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa hasil uji tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

#### Uji T

Penelitian ini mempunyai hasil jawaban pengunjung melalui google form guna melihat pengaruh secara parsial, dilakukan uji t. Hasil dari uji t yakni:

**Tabel 6.**  
**Hasil Uji T**

Model	Variabel	T	Sig
Persamaan Z	Program Adaptasi CHSE (X)	8.684	.000
Persamaan Y	Program Adaptasi CHSE (X)	1.395	.166
	Kepuasan Pengunjung (Z)	6.940	.000

(Sumber : Diolah peneliti, 2021)



### **H1 : Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE di Era New Normal terhadap Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri.**

Dari hasil uji t yang telah dilakukan pada variabel program adaptasi CHSE (X) pada model persamaan pertama atau persamaan Z diatas menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dan nilai t hitung sebesar  $8,648 > t$  tabel sebesar 1,983. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil ialah secara parsial atau sendiri-sendiri variabel program adaptasi CHSE (X) berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Z), dengan demikian maka hipotesis pertama diterima.

Program adaptasi *Cleanliness, Health, Safety, Environment* (CHSE) merupakan program kebijakan yang dibuat oleh kementerian pariwisata dan industri kreatif (kemenparekraf) yang diberlakukan khususnya untuk sektor pariwisata di Indonesia dengan tujuan memastikan keamanan dari wisatawan pada era new normal pasca pandemi Covid-19 dan mengurangi tingkat penyebaran Covid-19. Oleh karena itu, pada era *new normal* kini program adaptasi CHSE memiliki peranan yang penting terhadap kepuasan pengunjung pada suatu destinasi wisata.

Berdasarkan uji t yang dilakukan diatas, diperoleh hasil bahwa penerapan program adaptasi CHSE berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Hal tersebut berarti semakin baik program adaptasi CHSE yang diterapkan oleh suatu destinasi wisata di era *new normal* maka semakin besar pula tingkat kepuasan pengunjung. Sejalan dengan hasil penelitian (Supriyadi & Komara, 2020) yang menyebutkan bahwa kebijakan adaptasi kebiasaan baru berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan, dalam hal ini program adaptasi CHSE merupakan termasuk kedalam adaptasi kebiasaan baru dimana ketentuan dan kebijakan yang diberikan hampir sama.

### **H2 : Pengaruh Kepuasan Pengunjung di Era New Normal terhadap Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif Destinasi Wisata Kabupaten Kediri.**

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, persamaan kedua atau persamaan Y pada tabel di atas variabel kepuasan pengunjung (Z) menunjukkan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ , dan nilai t hitung sebesar  $6,940 > t$  tabel sebesar 1,983. Sehingga kesimpulan yang dapat diambil ialah secara parsial atau sendiri-sendiri variabel

kepuasan pengunjung (Z) berpengaruh terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif (Y), dengan demikian maka hipotesis kedua diterima.

Ekonomi pariwisata dan industri kreatif merupakan hal yang saling berhubungan erat satu sama lain sehingga tidak dapat dipisahkan. Hal ini dapat diketahui ketika ekonomi pariwisata stabil maka akan diikuti pula oleh kestabilan industri kreatif. Ketika pandemi Covid-19 yang dialami oleh Indonesia kini sangat berdampak terhadap ekonomi pariwisata dan industri kreatif, maka dapat dilakukan upaya dengan cara mencapai kepuasan pengunjung.

Berdasarkan uji t yang telah dilakukan, diperoleh hasil bahwasannya kepuasan pengunjung berpengaruh terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif. Hal ini berarti bahwa apabila pengunjung mendapatkan tingkat kepuasan yang ia harapkan maka pengunjung akan merasa nyaman sehingga berlama-lama di destinasi wisata yang kemudian terdorong untuk membeli produk industri kreatif baik berupa makanan, souvenir, kerajinan bahkan melihat pertunjukkan sehingga ekonomi pariwisata dan industri kreatif dapat berkembang kembali. Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Sugiarty, Teti dan Ali Fikri, 2021) yang menyebutkan bahwa semakin tinggi kepuasan pengunjung maka akan semakin tinggi pula berpengaruh pada pasca kunjungan wisatawan, dimana salah satu yang berpengaruh ialah ekonomi pariwisata dan industri kreatif di sekitar pariwisata.

### **H3 : Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE di Era New Normal terhadap Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif Destinasi Wisata Kabupaten Kediri.**

Dari hasil uji t yang telah dilakukan, persamaan kedua atau persamaan Y pada tabel di atas variabel program adaptasi CHSE (X) menunjukkan nilai signifikansi 0,166 atau  $> 0,05$  dan nilai t hitung sebesar  $1,395 < t$  tabel sebesar 1,983. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa secara parsial atau sendiri-sendiri variabel penerapan program adaptasi CHSE (X) tidak berpengaruh terhadap variabel pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif (Y), sehingga hipotesis ketiga ditolak.

Hasil ini bertolak belakang dengan hasil penelitian dari (Candranegara & Mirta, I Wayan dan Putra, 2021) yang menyebutkan bahwa

program *We Love Bali* yang salah satunya berisi mengenai edukasi protokol CHSE merupakan program untuk membantu pelaku usaha pariwisata dan ekonomi kreatif. Selanjutnya disebutkan bahwa program ini sangat baik dan mungkin akan membuat laju perekonomian menjadi lebih baik asalkan dilakukan secara konsisten dan berkesinambungan.

Terdapat banyak hal yang menjadi faktor berkembangnya ekonomi pariwisata dan industri kreatif terlebih pada era *new normal* kini, salah satu upaya yang dilakukan oleh kemenparekraf ialah dengan mengeluarkan program adaptasi CHSE. Selain itu, pelaku usaha pariwisata harus memiliki *marketing* strategi melalui strategi STP (*Segmenting, Targetting, Positioning*) untuk menarik pengunjung (Siagian, 2021). *Segmenting* bertujuan untuk menempatkan produk sesuai klasifikasi pasarnya, *targeting* bertujuan untuk memberikan kepuasan dan *positioning* bertujuan untuk menciptakan kesan dan *image* dalam pikiran konsumen. Sehingga selain penerapan program adaptasi CHSE yang konsisten maka diperlukan strategi pemasaran agar ekonomi pariwisata dan industri kreatif dapat berkembang kembali di era *new normal*.

#### H4: Pengaruh Penerapan Program Adaptasi CHSE di Era New Normal terhadap Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif melalui Kepuasan Pengunjung Destinasi Wisata Kabupaten Kediri.

Pada pengujian hipotesis ketiga dilakukan dengan menggunakan *uji sobel test calculator for the signifcation of Daniel Soper* ([www.danielsoper.com](http://www.danielsoper.com)).

**Sobel test statistic: 9.61727568**

**One-tailed probability: 0.0**

**Two-tailed probability: 0.0**

**Gambar 2. Hasil Uji Sobel Test**

Dari hasil uji *sobel test* diatas, menunjukkan nilai statistika (*z-value*) sebesar  $9.617 > 1,96$  dan menunjukkan nilai *p-value*  $0,0 < \alpha = 0,05$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel penerapan program adaptasi CHSE (X) berpengaruh terhadap variabel pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif (Y) melalui variabel kepuasan pengunjung (Z), dengan demikian hipotesis keempat diterima.

Pengunjung pada suatu destinasi wisata di era *new normal* kini lebih cenderung mengutamakan faktor keamanan dan kepercayaan, salah satunya ialah dengan melihat seberapa baik destinasi wisata memperhatikan dan menerapkan program adaptasi CHSE. Selain itu, penerapan strategi pemasaran juga perlu dilakukan untuk menarik dan memberikan kepuasan kepada pengunjung.

Dari hasil penyebaran kuesioner dapat diketahui bahwa : 1) Cukup banyak yang merasa puas terhadap fasilitas destinasi wisata kabupaten Kediri. 2) Destinasi wisata kabupaten Kediri memiliki produk, seni, fashion dan kuliner yang beragam dan inovatif. 3) Membeli produk inovatif yang dijual karena bagus dan menarik.

Berdasarkan dari hasil uji hipotesis menggunakan *sobel test*, didapatkan hasil bahwa penerapan program adaptasi CHSE memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif melalui kepuasan pengunjung. Hal ini karena penerapan program adaptasi CHSE dan strategi pemasaran yang baik dapat memaksimalkan kepuasan pengunjung sehingga berdampak terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif, sehingga terbukti bahwa kepuasan pengunjung berperan dalam hubungan antara penerapan program adaptasi chse dan pengembangan ekonomi pariwisata & industri kreatif.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian dari (Supriyadi & Komara, 2020) bahwa kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru (AKB) berpengaruh terhadap kepuasan yang mana program adaptasi CHSE merupakan lanjutan dari kebijakan AKB, selanjutnya berdasarkan penelitian (Siagian, 2021) yang menyebutkan bahwa salah satu konsep yang didukung oleh keberadaan industri kreatif ialah pelayanan prima yang berakibat pada kesesuaian harapan dan kepuasan, jadi ketika pengunjung merasa puas maka akan berpengaruh terhadap industri kreatif.

**Tabel 7.**  
**Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model	R Square	Adjusted R Square
Persamaan Y	.423	.417
Persamaan Z	.516	.506

(Sumber : Diolah peneliti, 2021)

Nilai determinasi  $R^2$  yang ditentukan telah dipergunakan untuk mengukur seberapa besar kontribusi yang diberikan variabel independen terhadap variabel dependen. Pada persamaan Z dimana variabel independennya ialah program adaptasi CHSE dan variabel dependennya ialah kepuasan pengunjung memiliki nilai R Square sebesar 0,423 atau 42,3% hal ini berarti bahwasannya penerapan program adaptasi CHSE memiliki kontribusi dalam mempengaruhi terbentuknya kepuasan pengunjung sebesar 42,3% sedangkan sisanya 57,7% dijelaskan oleh variabel lain yang berada di luar pengujian data.

Hubungan antara variabel independen dan variabel dependen pada persamaan Y dimana variabel independen merupakan program adaptasi CHSE dan kepuasan pengunjung serta variabel dependen merupakan pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif memiliki nilai R Square sebesar 0,516 atau 51,6% hal ini berarti bahwasannya variabel program adaptasi CHSE dan kepuasan pengunjung memiliki kontribusi dalam mempengaruhi terbentuknya pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif sebesar 51,6% sedangkan sisanya sebesar 48,4% dijelaskan oleh variabel lain yang berada diluar pengujian data.

**Tabel 8.**  
**Hasil Uji Analisis Jalur**

Varia bel Ekso gen	Varia bel Endo gen	Beta	thitun g	p- value	Ket
X	Y	0,650	8,684	0,000	Berpe ngaru h
Y	Z	0,629	6,940	0,000	Berpe ngaru h
X	Z	0,127	1,395	0,166	Tidak Berpe ngaru h

Sumber : Data diolah peneliti, 2021

#### Pengaruh Tidak Langsung (*Indirect Effect*)

Berdasarkan pada tabel 7 (Hasil Uji Analisis Jalur) pada pengaruh tidak langsung dari variabel penerapan program adaptasi CHSE terhadap variabel pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif melalui variabel kepuasan pengunjung dapat dilakukan dengan melakukan perhitungan yang dapat diuraikan melalui persamaan :

$$IE = PXZ \times PZY$$

$$IE = 0,650 \times 0,629$$

$$IE = 0,409$$

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel Kepuasan Pengunjung berperan dalam hubungan antara variabel Penerapan Program Adaptasi CHSE dan variabel Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif.

#### Pengaruh Total (*Total Effect*)

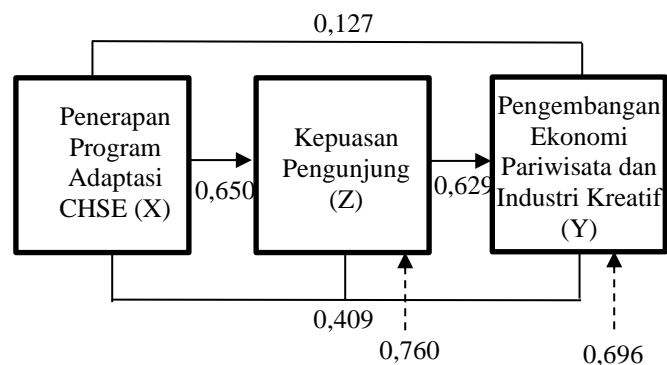
Pengaruh total dari variabel penerapan program adaptasi CHSE, variabel kepuasan pengunjung dan variabel pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif dapat dilakukan dengan cara melakukan perhitungan berikut ini:

$$TE = PXZ \times PZY + PXY$$

$$TE = 0,650 \times 0,629 + 0,127$$

$$TE = 0,536$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah diperoleh maka disimpulkan bahwa variabel Kepuasan Pengunjung tetap diperlukan dalam memperkuat keberadaan variabel Penerapan Program Adaptasi CHSE dan Pengembangan Ekonomi Pariwisata & Industri Kreatif.



**Gambar 3. Model Empirik Hubungan Antar Variabel**

#### KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan, maka kesimpulan yang didapatkan adalah penerapan program adaptasi CHSE yang baik dapat memaksimalkan kepuasan pengunjung kemudian berdampak pada pengembangan ekonomi pariwisata & industri kreatif, sehingga kepuasan pengunjung memiliki peranan dalam hubungan penerapan

program adaptasi CHSE dan pengembangan ekonomi pariwisata & industri kreatif. Penerapan program adaptasi CHSE di era *new normal* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, akan tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif secara langsung. Kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata dan industri kreatif. Apabila dilihat dari pengaruh tidak langsung, hasilnya penerapan program adaptasi CHSE berpengaruh signifikan terhadap pengembangan ekonomi pariwisata & industri kreatif melalui kepuasan pengunjung.

## SARAN

Saran yang dapat diberikan bagi peneliti selanjutnya adalah mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel yang belum diteliti atau menggunakan indikator berbeda dan menambah jumlah responden sehingga penelitian menjadi lebih luas. Serta bagi pelaku usaha pariwisata, disarankan untuk lebih memperhatikan kepuasan pengunjung serta terus melakukan sosialisasi yang santun terkait penerapan protokol kesehatan kepada pengunjung ketika berwisata.

## DAFTAR PUSTAKA

- Apriliyanti, E., Hudayah, S., & Za, S. Z. (2020). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Citra Niaga Sebagai Pusat Cerminan Budaya Khas Kota Samarinda Tourist Satisfaction of Commercial Images As a Center of Cultural Reflection Typical of Samarinda City. *Jurnal Manajemen*, 12(1), 145–153.  
<http://journal.feb.unmul.ac.id/index.php/JURNALMANAJEMEN>
- Ariawan, Z., & Ahmat, N. N. (2020). *Expected Tourist Attractions after Pandemic Covid-19*. 4(1), 107–112.
- Bascha, U. F., Reindrawati, D. Y., Witaningrum, A. M., & Dwi Setiani Sumar. (2020). Dampak Pandemi COVID-19 Terhadap Minat Masyarakat dalam Berwisata dan Sosialisasi Penerapan Protokol New Normal Saat Berwisata. *Jurnal Abdidias*, 1(3), 119–124.
- Bong S, Sugiarto, Lemy D, Nursiana A, A. S. (2019). *Manajemen Risiko, Krisis, & Bencana Untuk Industri Pariwisata Yang Berkelanjutan* (pertama). PT Gramedia Pustaka Utama.
- Candranegara, I. M. W., & Mirta, I Wayan dan Putra, K. A. F. (2021). Pendahuluan Metode Hasil dan Pembahasan. *Pengenalan Alat-Alat Praktikum Ekologi Terrestrial*, 1, 31–37.
- Diana, P., Suwena, K., & Wijaya, N. M. S. (2017). Peran dan Pengembangan Industri Kreatif Dalam Mendukung Pariwisata di Desa Mas dan Desa Peliatan, Ubud. *Jurnal Analisis Pariwisata*, 17(2), 84–92.
- Elsayeh, Y. (2020). *Post-COVID-19: Potential Effects on Egyptians' Travel Behavior*. 20(3).
- Habibi, A. (2020). Normal Baru Pasca Covid-19. *Journal.Uinjkt.Ac.Id*, 4(1), 197–202.  
<http://journal.uinjkt.ac.id/index.php/adalah/article/view/15809>
- Haryanto, T. (2020). *EDITORIAL: COVID-19 PANDEMIC AND INTERNATIONAL TOURISM*. 5(1), 1–5.
- Herle, F.-A. (2019). The Impact of Destination Image on Tourists' Satisfaction and Loyalty in the Context of Domestic Tourism. *Marketing – from Information to Decision Journal*, 1(2), 14–26. <https://doi.org/10.2478/midj-2018-0007>
- Hidayatullah, S., Windhyastiti, I., Patalo, R. G., & Rachmawati, I. K. (2020). Citra Destinasi: Pengaruhnya terhadap Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan yang Berkunjung ke Gunung Bromo. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 8(1), 96–108.  
<https://doi.org/10.26905/jmdk.v8i1.4246>
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan* (pertama). Unitomo Press.
- Isdarmanto. (2017). *Dasar-Dasar Kepariwisataan dan Pengelolaan Destinasi Pariwisata. Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Indonesia*. (2020). Badan Pusat Statistik.  
<https://www.bps.go.id/>
- Kemenparekraf. (2020). *Model dan Proses Verifikasi & Sertifikasi CHSE* (hal. 2–9).  
<https://chse.kemenparekraf.go.id/>
- Kristina, N. M. R. (2020). Pemulihan Ekonomi Pariwisata Bali di Era New Normal. *CULTOURE: Culture Tourism and Religion*, 1(2), 136–142.
- Lesmana, R., & Hasbiyah, W. (2019). *Model Analisis Kepuasan Dan Loyalitas Wisatawan*. 2(1), 36–47.
- Moharis Mohamed, Ataul Karim Patwary, dan E. M. (2020). *TOURISM AND HOSPITALITY INDUSTRY DURING COVID-19: AN ECONOMIC PERSPECTIVE*. 2(2), 53–60.
- Nurchayati, & Ratnawati, A. T. (2018). STRATEGI PENGEMBANGAN INDUSTRI KREATIF SEBAGAI PENGGERAK DESTINASI PARIWISATA DI KABUPATEN SEMARANG Nurchayati. *PROCEEDING SEMINAR NASIONAL MULTI DISIPLIN ILMU dan CALL FOR PAPERS UNISBANK*, 306.
- Prayudi, M. A. (2020). Dampak Covid-19 Terhadap Pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta.

*Jurnal Nusantara: Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 3(2), 1.

- Rahmi, A. N. (2018). Perkembangan Industri Ekonomi Kreatif dan Pengaruhnya Terhadap Perekonomian di Indonesia. *Seminar Nasional Sistem Informasi, Fak. Teknologi Informasi UNMER Malang*, 9 agustus, 1386–1395.
- Ramli, M. F., Rahman, M. A., & Ling, O. M. (2020). Do motivation and destination image affect tourist revisit intention to kinabalu national park during covid-19 pandemic recoveryphase? *European Journal of Molecular and Clinical Medicine*, 7(6), 1624–1635.
- Rossadi, L. N., & Widayati, E. (2018). *Journal of Tourism*. 1(2), 109–116.
- Sapta, I. K. S., & Landra, N. (2018). *Bisnis pariwisata*.
- Siagian, A. O. (2021). *Strategi Pemulihan Pemasaran UMKM di Masa Pandemi Covid-19 Pada Sektor Ekonomi Kreatif*. 3(1), 206–217.
- Sugiarty, Teti dan Ali Fikri, M. (2021). *Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Sapta Pesona Wisata Air Terjun Sedudo*. 5, 245–256.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (kedua). ALFABETA, cv.
- Sulistyowati, R. (2021). Does Impact of Entrepreneurial Literacy and Digital Literacy on a Businessmen Who Influences the Strategy to Maintain SME in The Pandemic Era? *Technium Social Sciences Journal*, 18, 84.
- Supriyadi, D., & Komara, E. (2020). *Studi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dilihat Dari Manajemen Pelayanan Pariwisata dan Kebijakan Adaptasi Kebiasaan Baru ( AKB ) di Kabupaten Pangandaran*. 2(1), 100–116.
- Tandilino, S. B. (2021). *Sustainable ( CHSE ) DALAM ERA NORMAL BARU PADA DESTINASI PARIWISATA KOTA KUPANG*. 3(02), 62–68.
- Wachyuni, S. S., & Kusumaningrum, D. A. (2020). *The Effect of COVID-19 Pandemic : How are the Future Tourist Behavior ?* 33(4), 67–76. <https://doi.org/10.9734/JESBS/2020/v33i4302>  
19
- Wibowo, R., & Alvianna, S. (2021). *Analysis of the Influence of Tourist Destinations and Service Quality on Tourist Satisfaction Visiting the Jawa Timur Park in the New Normal Era*. 6(1).