

## BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan terhadap hasil penelitian berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Telaga Sejuta Akar, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pengunjung Telaga Sejuta Akar. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,461 dengan nilai signifikansi sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05 ( $0,016 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,222.
2. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel Citra Destinasi terhadap Kepuasan Pengunjung Telaga Sejuta Akar. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,671 dengan nilai signifikansi sebesar 0,021 lebih kecil dari 0,05 ( $0,021 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,152.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan variabel *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan Pengunjung Telaga Sejuta Akar. Hal ini dibuktikan dari nilai  $t_{hitung}$  sebesar 5,909 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ), dan koefisien regresi mempunyai nilai positif sebesar 0,445.
4. Kualitas Layanan, Citra Destinasi dan *Experiential Marketing* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung

Telaga Sejuta Akar. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  yakni sebesar  $48,446 > 2,70$  dan untuk nilai signifikan sebesar  $0,000$ .

5. Besarnya nilai *R square* pada penelitian ini sebesar  $0,612$ . Hal tersebut menunjukkan bahwa *presentase* pengaruh variabel bebas (Kualitas Layanan, Citra Destinasi dan *Experiential Marketing*) terhadap variabel terikat sebesar  $61,2\%$ . Sedangkan pada sisanya sebesar  $38,8\%$  dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

## 5.2 Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka peneliti memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Adapun saran sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan penilaian responden tentang Kualitas Layanan, Citra Destinasi dan *Experiential Marketing* terhadap Kepuasan Pengunjung penelitian ini, upaya yang sebaiknya dilakukan oleh pihak Telaga Sejuta Akar adalah :

- a. Disarankan berkaitan dengan Kualitas Layanan, sebaiknya perusahaan harus lebih memperhatikan dan memperbaiki kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung. Di perlukan upaya peningkatan secara aktif menanggapi keluhan pengunjung dengan baik dengan cara memberikan kotak saran agar pengunjung dapat menyalurkan keluhan yang dirasakan

sehingga pihak Telaga Sejuta Akar dapat merespon dengan cepat dan segera mengatasinya.

- b. Disarankan berkaitan dengan Citra Destinasi, sebaiknya harus terus melakukan pemeliharaan secara rutin semua wahana atau fasilitas yang ada. Hal yang dapat dilakukan adalah dengan pembersihan Telaga Sejuta rutin, pengecekan dan perawatan wahana atau fasilitas, perbaikan wahana yang rusak sehingga pengunjung yang berkunjung ke Telaga Sejuta Akar akan semakin puas.
  - c. Disarankan berkaitan dengan *Experiential Marketing*, Telaga Sejuta Akar seharusnya selalu menjaga keindahan pemandangannya, agar dapat menciptakan perasaan senang dan nyaman untuk pengunjung, menjaga fasilitas-fasilitas yang ada sehingga dapat digunakan dengan baik oleh pengunjung, dan selalu menciptakan pengalaman-pengalaman baru yang dapat membuat pengunjung merasa puas.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
- Bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan penelitian serupa, agar dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan mengangkat objek penelitian pada perusahaan lainnya dengan variabel-variabel Kualitas Layanan, Citra Destinasi dan *Experiential Marketing* yang juga mempengaruhi Kepuasan Pengunjung yang belum dikaji dalam penelitian ini agar penelitian ini bisa semakin berkembang.