

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil serta pembahasan dan uraian pada bab-bab sebelumnya, berikut akan dikemukakan beberapa kesimpulan mengenai masalah yang telah di teliti, *revisit intention* memiliki pengaruh terhadap *experiential quality* melalui *experiential satisfaction* pada tamu Hotel Swissbelinn Bogor, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai *experiential quality* yang terdiri dari *interaction quality*, *enviroment quality* serta *outcome quality* mendapatkan penilaian yang sangat tinggi, hal tersebut dapat diartikan bahwa tamu yang menginap di Hotel Swissbelinn Bogor merasakan *experiential quality* yang sangat tinggi, responden yang mengisi kuesioner merupakan tamu yang telah menginap di Hotel Swissbelinn Bogor. Dari ketiga dimensi tersebut memiliki persentase yang sama yaitu 25%
2. Tanggapan responden mengenai *experiential satisfaction* yang terdiri dari *Traveller's expectation*, *perception of quality* serta *cost* mendapatkan penilaian yang sangat tinggi, hal tersebut dapat diartikan bahwa tamu yang menginap di Hotel Swissbelinn Bogor merasakan *experiential satisfaction* yang sangat tinggi. Dari ketiga indikator terlihat bahwa tamu Hotel Swissbelinn Bogor menyukai hingga mendapatkan skor tertinggi mengenai kepuasan dari kamar hotel setelah terjadinya proses menginap di Hotel Swissbelinn Bogor yaitu pada indikator *traveller's expectation*. Hal tersebut dinilai sangat menentukan *experiential satisfaction*. Sedangkan indikator *cost* yaitu penilaian tentang kepuasan akan biaya yang dikeluarkan selama menginap di Hotel Swissbelinn Bogor mendapatkan skor terendah. Indikator *cost* yang terjadi di Hotel Swissbelinn Bogor tidak dirasakan oleh tamu yang pernah merasakan menginap karena pengeluaran tamu tersebut dinilai cukup tinggi.
3. Tanggapan responden mengenai *revisit intentionn* yang terdiri dari *revisit*, *reccommend* Smendapatkan penilaian yang tinggi hal tersebut dapat

diartikan bahwa tamu yang menginap di Hotel Swissbelinn Bogor merasakan *revisit intention* yang tinggi. Dari kedua indikator skor tertinggi didapatkan oleh indikator *recommend*, tamu yang pernah menginap di Hotel Swissbelinn Bogor sebelumnya akan merekomendasikan Hotel Swissbelinn Bogor kepada teman, kerabat serta keluarga lainnya baik secara langsung maupun melalui media social tamu tersebut. Hal tersebut mempengaruhi *revisit intention*.

4. Hasil penelitian yang telah dilakukan ini menunjukkan bahwa adanya pengaruh yang signifikan secara simultan antara *experiential quality* melalui *experiential satisfaction* terhadap *revisit intention* pada Hotel Swissbelinn Bogor, secara signifikan dan parsial terdapat pengaruh antara *experiential quality* yang terdiri dari *interaction quality*, *environment quality*, *outcome quality* melalui *experiential satisfaction* yang terdiri dari *traveller's expectation*, *perception of quality*, *cost* terhadap *Revisit intention* yang terdiri dari *revisit* dan *recommend*. Maka dapat disimpulkan bahwa *experiential quality* melalui *experiential satisfaction* memiliki nilai yang positif sehingga berpengaruh terhadap *revisit intention*.

## 5.2 Rekomendasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian serta kesimpulan dari penelitian ini, berikut beberapa rekomendasi terkait dengan implementasi dari pengaruh *experiential quality* terhadap *revisit intention* melalui *experiential satisfaction*:

1. Pada penelitian ini terdapat kekurangan pada saat menentukan sampel karena penelitian ini menggunakan signifikansi sebesar 10% hal ini berdampak pada jumlah sampel yang lebih sedikit. Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya adalah untuk menggunakan signifikansi sebesar 5%.
2. *Experiential quality* menjadi salah satu cara untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas dari *revisit intention*. *Experiential quality* didalamnya terdapat 3 dimensi yaitu *interaction quality*, *environment quality* dan *outcome quality*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ke tiga indikator yang mendapatkan skor paling rendah adalah *interaction quality* pada bagian indikator *staff performance*. Maka dari itu

direkomendasikan untuk Hotel Swissbelin Bogor untuk selalu melakukan evaluasi guna meningkatkan kualitas dari *Staff performance* tersebut.

3. *Experiential satisfaction* menjadi salah satu cara untuk mempertahankan serta meningkatkan kualitas dari *revisit intention*. *Experiential quality* terdiri 3 indikator yaitu *traveller's expectation*, *perception of quality* dan *cost*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dari ke tiga indikator yang mendapatkan skor paling rendah adalah *cost* maka dari itu diperlukan peningkatan kualitas agar sebanding dengan harga, terutama pada restaurant dan fasilitas berbayar lainnya.
4. Perlunya pendekatan kualitatif dengan tujuan agar memperkuat kesimpulan karena instrumen penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode angket rentan terhadap persepsi responden yang tidak menggambarkan keadaan nyata di Hotel Swissbelinn Bogor. Pendekatan ini bisa dilakukan dengan metode atau cara wawancara secara lisan dan melakukan observasi langsung yang terkini ke Hotel Swissbelinn Bogor. Selain itu dengan menggunakan teori dan indikator terbaru yang menggambarkan aktualisasi yang terjadi.

