

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Hasil penelitian yang dilakukan dengan analisis deskriptif, verifikatif, dan regresi berganda menunjukkan hubungan antara *physical environment* terhadap *revisit intention* di Kampung Daun, dengan kesimpulan Sebagai berikut:

1. Tanggapan wisatawan mengenai gambaran *physical environment* yang terdiri dari *servicing staff*, *layout*, *ambience*, dan *lighting* secara umum mendapatkan hasil yang tinggi. Subvariabel paling tinggi yaitu *ambience*, dikarenakan *ambience* tingkat keasrian udara dan kebersihan lingkungan merupakan komponen penting dalam hasil penilaian evaluasi pengalaman pelanggan ketika berkunjung ke restoran karena dapat menggambarkan bagaimana pengelolaan kualitas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan untuk pelanggan. Nilai terendah terdapat pada *servicing staff*, dimana berperan dalam memenuhi segala fasilitas yang dibutuhkan wisatawan ketika berkunjung ke restoran, pelanggan mengharapkan pelayanan yang baik dan ramah dari restoran, agar pelanggan merasa disambut dengan hangat dan baik.
2. Gambaran mengenai *revisit intention* di Kampung Daun secara umum mendapat penilaian yang tinggi, yang terdiri dari *willing to recommend*, *willing to revisit* dan *main preference*. subvariebal yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah *main preference*. hal ini terjadi karena pelanggan merasa bahwa restoran tersebut telah memenuhi ekspetasi mereka, baik dari segi pelayanan, makanan, dan lingkungan fisik restoran yang nyaman sehingga menjadi preferensi utama dibandingkan restoran lain. Nilai terendah terdapat pada *willing to recommend*, pelanggan akan merekomendasikan restoran jika mereka merasa restoran tersebut memiliki kualitas yang baik, pelanggan juga dapat berbagi informasi mengenai restoran, membagikan pelangalamannya, dan mengajak teman atau keluarga untuk berkunjung kembali..
3. Hasil akhir penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh antara *physical environment* berpengaruh terhadap *revisit intention*. Namun, terdapat satu subvariabel yang tidak memiliki pengaruh yaitu *lighting*. Tetapi ketiga

subvariabel yaitu *servicing staff*, *layout*, dan *ambience* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention*. Subvariabel yang paling banyak berpengaruh terhadap *revisit intention* adalah *ambience* dikarenakan tingkat keasrian udara dan kebersihan lingkungan dapat menggambarkan bagaimana pengelolaan kualitas kebersihan, kerapihan dan kenyamanan untuk pelanggan.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan temuan penelitian, penulis menyarankan beberapa hal berikut tentang pengaruh *physical environment* terhadap *revisit intention* di Kampung Daun:

1. Untuk meningkatkan dan mempertahankan penilaian pelanggan, salah satu strategi restoran adalah *physical environment*. Sudah dapat dikatakan bahwa pengaruh *physical environment* yang terdiri dari *servicing staff*, *layout*, *ambience*, dan *lighting* telah diimplementasikan dengan baik. Namun, jelas ada kekurangan terutama pada subvariabel paling rendah, yaitu *servicing staff*, yang memiliki nilai paling rendah dibandingkan dengan subvariabel lainnya. Dalam hal ini, peneliti menyarankan kepada setiap pengelola restoran untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan merasa disambut ramah dan merasa dilayani.
2. Berdasarkan temuan penelitian tentang *revisit intention* di Kampung Daun, subvariabel *willing to revisit* menerima penilaian terendah. Ini menunjukkan bahwa setiap pengelola restoran harus meningkatkan kualitas dari restoran agar pelanggan selalu melakukan kunjungan kembali.
3. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa subvariabel *physical environment* yang terdiri dari *servicing staff*, *layout*, *ambience*, dan *lighting* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention*. Namun, subvariabel yang paling signifikan adalah *ambience*. Hal ini disebabkan tingkat keasrian udara dan kebersihan lingkungan dapat menunjukkan bagaimana pengelolaan kualitas kebersihan, kerapihan, dan kenyamanan untuk pelanggan, sehingga memberikan kesan positif pada pelanggan.
4. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, keterbatasan, dan masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis

menyarankan agar penelitian lebih lanjut dilakukan mengenai pengaruh *physical environment* terhadap variabel-variabel seperti keputusan wisatawan, kesetiaan wisatawan, dan citra destinasi, serta memasukkan indikator tambahan yang belum diuji ke dalam penelitian ini, seperti menggunakan dimensi dan teori terkini serta berbagai metode penelitian, sehingga penelitian tentang topik ini dapat menjadi lebih baik.