

BAB V

SIMPULAN, IMPLIKASI DAN REKOMENDASI

5.1 Simpulan

Berlandaskan tujuan dan hasil penelitian yang telah dilakukan kepada pengunjung *event* badminton Indonesia Open mengenai persepsi *event quality*, *emotional*, *spectators satisfaction* dan *future intention*, peneliti dapat mengambil kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh yang positif pada *event quality* terhadap *spectators satisfaction*. Penguoptimalan pada *event quality* yang baik dan sesuai dengan harapan pengunjung di Indonesia Open S1000 secara keseluruhan dapat dikategorikan dengan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi nilai *event quality* yang diberikan oleh pihak penyelenggara Indonesia Open S1000, maka meningkatkan pula *spectators satisfaction* pengunjung di Indonesia Open S1000. Pengunjung yang lebih puas akan berencana untuk kembali menghadiri acara tersebut daripada yang tidak puas. Oleh karena itu, *event quality* mempengaruhi kepuasan pengunjung dan menjadi penentu niat mereka menghadiri kembali di tahun berikutnya.
2. Terdapat pengaruh yang positif dan secara langsung pada *emotional* terhadap *spectators satisfaction*. Dengan demikian Indonesia Open S1000 mampu menghadirkan dan memenuhi kebutuhan emosional para pengunjung yang dapat memuaskan pengunjung yang hadir. Selain itu, moment seperti poin-poin kritis dan suasana tegang menjadi nilai tambah bagi pengunjung. Sehingga pada penelitian ini *emotional* memiliki peran yang penting dalam terselenggaranya Indonesia Open S1000.
3. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *spectators satisfaction* dengan *future intention*. Hal ini didasarkan pada temuan analisis yang memiliki nilai yang signifikan. Semakin tinggi rasa kepuasan pengunjung yang diberikan oleh Indonesia Open S1000, maka meningkatkan pula niat untuk menghadiri kembali Indonesia Open S1000 di tahun berikutnya. Hal ini meningkatkan sikap positif terhadap *future intention* di Indonesia Open, sehingga pengunjung dengan mudahnya akan kembali menghadiri.

4. Terdapat pengaruh yang positif antara *event quality* terhadap *future intention* yang dimediasi oleh *spectators satisfaction*. Ketika *event quality* semakin baik maka berdampak pula pada meningkatkan *spectators satisfaction* sehingga membuat pengunjung memiliki niat untuk menghadiri kembali sesuai dengan pengalaman yang telah dirasakan sesuai dengan kunjungan sebelumnya.
5. Terdapat pengaruh yang positif antara *emotional* terhadap *future intention* yang dimediasi oleh *spectators satisfaction*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dinyatakan bahwa variabel mediasi (*spectators satisfaction*) memberikan pengaruh mediasi terhadap variabel independen (*emotional*). Hal ini menunjukkan bahwa apabila *emotional* yang dirasakan tersampaikan oleh pengunjung maka berdampak pada meningkatnya kepuasan pengunjung sehingga membuat pengunjung memiliki niat untuk menghadiri kembali Indonesia Open sesuai dengan pengalaman yang telah dirasakan sesuai dengan kunjungan sebelumnya.

5.2 Implikasi

Keterbatasan pada penelitian ini adalah penggunaan sampel yang sedikit, sehingga membatasi kemampuan untuk menggeneralisasi temuan ini karena tidak cukup mewakili berbagai fenomena yang ada dan tidak sebanding dengan populasi yang lebih ada. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut di bidang ini dapat menambahkan jumlah sampel yang lebih besar yang dapat mempengaruhi hasil setiap penelitian.

5.3 Rekomendasi

Berdasarkan rangkaian yang telah dilakukan, maka rekomendasi yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

- a. Bagi Indonesia Open S1000
 1. Mengacu pada salah satu nilai skor terendah pada variabel *event quality* diharapkan untuk pihak penyelenggara Indonesia Open terutama para karyawan atau staf yang bertugas agar dapat memberikan sikap dan perilaku yang lebih baik dan lebih ramah kepada para pengunjung dengan cara menyampaikan informasi dan juga arahan kepada para pengunjung dengan intonasi nada yang menyenangkan untuk didengar serta mimik

wajah yang menyenangkan.

2. Pihak penyelenggara Indonesia Open S1000 diharapkan dapat memberikan *ambience* dan juga properti yang dapat mendukung kemeriahan terselenggaranya Indonesia Open, seperti *photobooth area*, *signage*, banner, LED screen serta diharapkan penyelenggara dapat mempertimbangkan bahan wristband pada tiket Indonesia Open yang dari tahun ke tahun menggunakan kertas biasa.
3. Pihak penyelenggara Indonesia Open S1000 diharapkan menetapkan harga tiket sesuai dengan benefit yang akan didapatkan oleh pengunjung, mengingat dari tahun ke tahun harga tiket mengalami kenaikan.

b. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan bagi peneliti di masa mendatang untuk bisa lebih memanfaatkan variabel lain yang mampu mempengaruhi variabel *future intention* pada Indonesia Open S1000. Selain itu, keterbatasan pada penelitian ini adalah penggunaan sampel yang sedikit, sehingga membatasi kemampuan untuk menggeneralisasi temuan ini karena tidak cukup mewakili berbagai fenomena yang ada dan tidak sebanding dengan populasi yang lebih ada. Dengan demikian, penelitian lebih lanjut di bidang ini dapat menambahkan jumlah sampel yang lebih besar yang dapat mempengaruhi hasil setiap penelitian.