

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada sejumlah 112 tamu yang pernah melakukan kegiatan menginap di penyedia jasa *glamping* di Bandung dan dengan perhitungan menggunakan teknik analisis regresi berganda untuk mengetahui pengaruh *physical environment* terhadap *customer satisfaction* pada *glamping* di Bandung, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran secara umum yang diperoleh dari wisatawan yang sudah melakukan kegiatan menginap pada penyedia jasa akomodasi berjenis *glamping* di Bandung baik di Glamping Trizara maupun Glamping Trizara Resort terkait *physical environment* yang di dalamnya terdiri dari dimensi *ambient*, *décor and design*, dan *spatial layout* dinilai sudah relatif sangat tinggi. Hal ini dapat menunjukkan bahwa masing-masing penyedia jasa akomodasi *glamping* baik Glamping Dusun Bambu maupun Glamping Trizara Resort sudah berhasil dalam penerapan aspek *physical environment*. Dimensi *décor and design* dan *spatial layout* sudah berhasil menjadi aspek yang memiliki perolehan nilai yang paling tinggi pada *physical environment*.
2. *Customer satisfaction* yang telah didapatkan atau dirasakan oleh responden sudah sangat tinggi pada *glamping* di Bnadung. Penilaian tertinggi diperoleh dari kepuasan tamu terhadap tingkat kemenarikan arsitektur dan bangunan. Sementara nilai terendah yang diperoleh dalam variabel *customer satisfaction* terdapat pada item pertanyaan “tingkat kepuasan terhadap pengendalian kebisingan di lingkungan sekitar *glamping* di Bandung”
3. Berdasarkan hasil pengolahan data secara simultan dan parsial, *physical environment* dengan 3 dimensi pembentuknya yaitu *ambient*, *décor and design*, dan *spatial layout* yang memiliki pengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi dari pengaruh *physical environment* terhadap *customer satisfaction* pada *glamping* di Bandung sebagai berikut:

1. *Physical environment* terbukti menjadi salah satu hal yang dapat memberikan kepuasan terhadap keseluruhan pengalaman tamu dalam menginap, walaupun perolehan nilai sudah dinilai cukup baik namun pengembangan dan pembangunan terhadap *physical environment* harus senantiasa dilakukan, terutama pada hal pengendalian kebisingan di lingkungan *glamping*. Banyaknya wisatawan yang terganggu dengan suara-suara yang dihasilkan didalam lingkungan *glamping* maupun diluar terlebih lagi pada saat jam istirahat atau dini hari. Dikarenakan para tamu memutuskan untuk memilih *glamping* sebagai tempat mereka menghabiskan hari dan beristirahat adalah untuk mencari ketenangan dan kabur sementara dari hiruk pikuk kota dan rutinitas yang biasa para tamu lakukan sehari-hari. Senantiasa dilakukannya peremajaan terhadap seluruh unit tenda dan *cabin* perlu dilakukan untuk dapat terus menjaga nilai *customer satisfaction* karena produk inti dari perusahaan jasa akomodasi adalah kamar. Diharapkan solusi untuk aksesibilitas fasilitas-fasilitas yang tersedia dalam lingkungan *glamping* untuk memiliki akses yang ramah untuk anak-anak dan lansia, menimbang bahwa *glamping* biasanya merupakan acara atau kegiatan keluarga, Nilai kealamian juga harus terus diingat dan dijaga supaya dalam perjalanannya, pengembangan dan pembangunan sarana pra-sarana yang dilakukan tidak menghilangkan natur alam.
2. Nilai terendah dari tingkat kepuasan pada *glamping* di Bandung diperoleh pada item “tingkat pengendalian kebisingan di lingkungan *glamping*”, dimana hal ini juga dapat menjadi suatu hal yang sangat mengganggu bagi para tamu yang menginap untuk mencari ketenangan jauh dari hiruk pikuk dan kesibukan perkotaan. Amat mengganggunya bila saat tamu benar-benar menginginkan ketenangan itu harus terpapar kebisingan terlebih lagi waktu jam beristirahat.

Pihak perusahaan seharusnya bisa melakukan koordinasi dengan pihak keamana atau pihak kepolisian setempat untuk meminimalisir adanya kebisingan yang ditimbulkan karena knalpot kendaraan. Perusahaan juga sebaiknya melakukan pembagian atau penyesuaian jam terhadap pekerjaan pembangunan yang dilakukan di lingkungan *glamping* yang dapat menimbulkan kebisingan. Menimbang lokasi *glamping* dikelilingi oleh kebun milik pribadi dan juga oleh sebab itu mengundang kendaranaan angkut yang bising, solusi jangka panjang yang dapat dilakukan adalah dengan mengakuisisi lahan disekitar lingkungan *glamping* sehingga perusahaan dapat mnciptakan daerah steril dari kebisingan maupun hal-hal mengganggu dari lingkungan masyarakat sekitar. Perusahaan juga dapat membangun akses jalan baru untuk memberikan kemudahan bagi tamu maupun warga sekitar sehingga tidak terjadinya saling mengganggu.

3. Persaingan dalam dunia penyedia jasa akomodasi dengan kategori *glamping* sudah mulai menjamur di Bandung. Guna bertahan bahkan memenangkan dalam persaingan yang semakin ketatnya, kedua penyedia jasa *glamping* Dusun Bambu dan Trizara Resort dapat melakukan integrasi dengan moda transportasi umum atau khusus untuk tamu dapat secara mudah menapakan kaki di lokasi *glamping*. Hal ini dinilai dapat menghilangkan salah satu *pain points* dalam rangkaian kejadian tamu mengkonsumsi jasa akomodasi *glamping* pada aspek *physical environment*. Disediakkannya juga *shuttle* untuk penjangkauan daerah-daerah fasilitas yang mungkin memiliki medan yang relatif sulit atau melelahkan bagi para tamu khususnya anak-anak dan lansia. Eliminasi terhadap *pain points* dapat menjadikan perusahaan *glamping* anda menjadi pilihan utama yang muncul dalam benak calon tamu saat mengidentifikasi kebutuhannya akan penginapan dna hiburan yang kental dengan unsur alam.
4. Hasil yang telah menjadi temuan-temuan dalam penelitian ini dapat membuktikan bahwa *physical environment* dengan 3 (tiga) dimensi pembentuknya yaitu *ambient*, *décor and design*, dan *spatial layout* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap terbentuknya *customer satisfaction* pada *glamping* di Bandung. Pihak pengelola dan pengembang dari kedua

perusahaan penyedia jasa akomodasi *glamping* perlu menyadari, melakukan inisiasi, menciptakan inovasi terkait adanya hubungan positif dan signifikan yang ditunjukkan dari *physical environment* terhadap *customer satisfaction* guna membuktikan bahkan memperkuat eksistensi atau keberadaan perusahaan penyedia jasa akomodasi *glamping* di Bandung ini yang *notabene* sudah menjadi ladangnya perusahaan penyedia jasa akomodasi *glamping*. Diimbangi dengan melakukan riset dan pengembangan terhadap aspek lainnya yang tidak diteliti pada penelitian ini, terus melakukan perbaikan-perbaikan dan inovasi yang semakin melengkapi perjalanan pertumbuhan kearah yang lebih baik.

5. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak luput dari kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Sebagai rekomendasi dan bahan masukan untuk para peneliti yang akan melakukan penelitian-penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian terkait pengaruh *physical environment* terhadap *customer satisfaction* dengan teori, dimensi dan metode yang berbeda. Sehingga dapat teridentifikasinya temuan-temuan yang baru sekaligus mengembangkan pembahasan terkait *physical environment* ini. Kurang tergambaranya karakteristik responden atau tamu yang menjadi objek penelitian pada penelitian ini menjadi salah satu kekurangan pada penelitian ini, rekomendasi untuk para peneliti yang akan melakukan penelitian terhadap *physical environment* untuk dapat memperoleh informasi terkait pengalaman responden, profil responden, demografi secara jelas.

Temuan-temuan yang baru akan saling melengkapi dan memperkaya wawasan terutama yang diharapkan untuk para pengelola penyedia jasa akomodasi *glamping*, pelaku pariwisata Indonesia, dan yang lebih luas lagi untuk dapat memberikan peran aktif dalam perkembangan industri pariwisata di Dunia.