BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti di Saung Angklung Udjo Bandung mengenai *experience quality* terhadap kepuasan pengunjung, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Experience quality* di Saung Angklung Udjo (SAU), memperoleh penilaian yang baik dari para pengunjung yang sebelumnya sudah pernah berkunjung ke Saung Angklung Udjo (SAU) sebagai responden dalam penelitian ini. Hal ini dikarenakan pengunjung mendapatkan pengalaman baru dari kunjungannya ke Saung Angklung Udjo (SAU), pengalaman baru tersebut dapat pengunjung rasakan dari keunikan daya tarik wisata Saung Angklung Udjo (SAU), dan aktivitas yang dapat pengunjung lakukan salah satunya yaitu menikmati pertunjukan seni budaya, belajar alat musik Angklung.
2. Tanggapan pengunjung mengenai kepuasaan pengunjung di Saung Angklung Udjo berada pada kategori yang tinggi. Hal ini dikarenakan dari kunjungan yang dilakukan pengunjung Saung Angklung Udjo (SAU) merasakan kepuasan dilihat dari rata rata nilai setiap dimensi *experience quality* ketika berada di daya tarik wisata budaya tersebut, sehingga menciptakan pengalaman menyenangkan. Adanya faktor pendorong tersebut membuat pengunjung minat berkunjung Kembali dan ketersediaan pengunjung untuk merekomendasikan kembali tempat dengan menbicarakan hal hal yang positif, mengenai Saung Angklung Udjo (SAU)
3. Hasil dari penelitian ini menunjukan bahwa variable *experience quality* (x) dan variable kepuasaan pengunjung (y) memiliki pengaruh yang sangat kuat, dengan peroleh nilai sebesar 0,890. Dan

besarnya nilai kontribusi *experience quality* terhadap kepuasaan pengunjung dalam penelitian ini memiliki nilai sebesar 79,2%. Dan untuk sisanya sebesar 20,8% dikontibusikan oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dapat disimpulkan dari hasil penelitian ini bahwa *experience quality* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung di Saung Angklung Udjo Bandung.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan penelitian yang dilakukan oleh peneliti, maka dari itu peneliti memberikan beberapa saran atau rekomendasi sebagai berikut dengan harapan dapat menjadi acuan atau referensi untuk pihak Saung Angklung Udjo Bandung

1. Penelitian ini membuktikan bahwa terdapatnya pengaruh yang signifikan antara *experience quality* terhadap kepuasan pengunjung, namun disisi lain dalam penelitian ini juga menunjukan masih adanya masalah yang harus diperhatikan oleh pihak pengelola Saung Angklung Udjo Bandung, yaitu mengenai pelayanan terhadap pengunjung. Oleh karena itu pihak pengelola Saung Angklung Udjo Bandung, perlu meningkatkan kualitas jasa dengan cara menerapkan peningkatan kualitas berdasarkan standar *Internasional Organizations for standardizations iso 9001,* serta perlunya karyawan Saung Angklung Udjo Bandung menerapkan *empathy* serta selalu tersenyum apabila berhadapan dengan pengunjung, yang akhirnya akan memberikan pengalaman yang jauh lebih mengesankan kepada pengunjung yang berkunjung ke Saung Angklung Udjo Bandung.
2. Berdasarkan tanggapan pengunjung Saung Angklung Udjo, indikator pencapaian kepuasan pengunjung yang dihasilkan sesuai dengan apa yang diharapkan pengunjung memiliki salah satu nilai pelayanan yang sedikit rendah daripada indikator lainnya. Maka dari itu, pengelola sebaiknya menyusun strategi untuk mencapai volume yang lebih baik lagi agar rasa kepuasan yang dirasakan

oleh pengunjung dihasilkan dapat lebih sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pengunjung.

3. Dalam penelitian yang telah dilakukan ini, menunjukan hasil penelitian adanya pengaruh yang signifikan antara *experience quality* dan kepuasan pengunjung di Saung Angklung Udjo Bandung, maka peneliti harapkan untuk penelitian selanjutnya meneliti mengenai hal lainnya yang memiliki pengaruh kualitas pengalaman atau meningkatkan kepuasan pengunjung seperti minat berkunjung kembali, kesesuaian harapan, atau ketersediaan merekomendasi.