

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *experiential marketing* terhadap *customer satisfaction* di Galeri Iptek Sabuga Bandung, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil tanggapan responden mengenai pelaksanaan *experiential marketing* di Galeri Iptek Sabuga yang terdiri dari sub variabel *entertainment*, dan *education*, memiliki kriteria yang tinggi. Sub-variabel *education* merupakan dimensi yang mendapatkan penilaian paling tinggi dari pengunjung Galeri Iptek Sabuga. Hal ini sesuai dengan misi Galeri Iptek Sabuga yaitu Sebagai fasilitas Akademik dan kegiatan pendidikan dan Memenuhi kebutuhan masyarakat, siswa dan pendidik dalam rangka mempelajari Iptek dengan peraga.
2. Berdasarkan hasil rekapitulasi tanggapan responden mengenai *customer satisfaction* yang terdiri dari pengalaman yang dirasakan dan diharapkan di Galeri Iptek Sabuga, diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan bahwa responden sudah merasa sangat puas terhadap pengalaman di Galeri Iptek Sabuga. Hal ini berarti *experiential marketing* di Galeri Iptek Sabuga sudah sesuai dengan harapan pengunjung. Untuk dimensi yang memiliki nilai kepuasan paling tinggi adalah dimensi *education* sedangkan dimensi *entertainment* memiliki nilai kepuasan yang lebih rendah.
3. Penelitian ini menunjukkan bahwa *experiential marketing* yang terdiri dari *entertainment*, dan *education* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction* di Galeri Iptek Sabuga baik secara simultan maupun secara parsial. Pengaruh tertinggi terdapat pada sub-variabel *education*.

## 5.2 Rekomendasi

### 5.2.1 Perumusan Tujuan Rekomendasi

Rekomendasi hasil penelitian ini dilakukan untuk memberikan pengetahuan kepada pengelola Galeri Iptek Sabuga mengenai *experiential marketing*. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi acuan Galeri Iptek Sabuga untuk mengembangkan produk wisatanya agar memberikan pengalaman yang lebih baik lagi kepada pengunjung.

### 5.2.2 Pemetaan Strategi

*Experiential marketing* terhadap *customer satisfaction* di Galeri Iptek Sabuga Bandung, yaitu :

1. *Experiential marketing* di Galeri Iptek Sabugayang terdiri dari *entertainment*, dan *education* sudah sangat baik, hal tersebut ditunjukkan dengan tingginya penilaian responden mengenai variabel ini tetapi apabila dilihat dari masing-masing sub-variabel serta item pertanyaan yang diajukan, masih terdapat tanggapan yang negatif dari responden.
  - a. Sub-variabel *entertainment* yang dirasakan pengunjung dengan sembilan item pertanyaan yang memiliki nilai paling kecil dari responden, yaitu mengenai Tingkat kesenangan selama melihat benda museum yang dipamerkan di Galeri Iptek Sabuga. Galeri Iptek Sabuga dapat menyasati hal tersebut dengan menambah jumlah koleksi benda museum yang dipamerkan.
  - b. Sub-variabel *education* yang dirasakan pengunjung dengan sembilan item pertanyaan yang memiliki nilai paling kecil dari responden, yaitu mengenai Tingkat antusias saat melihat benda museum yang dipamerkan di Galeri Iptek Sabuga. Galeri Iptek Sabuga dapat menyasati hal tersebut dengan menambah jumlah koleksi benda museum yang dipamerkan dan mengklasifikasikan benda museum tersebut agar pengunjung lebih antusias untuk melihatnya.
2. Indikator dari *customer satisfaction* dengan menggunakan rumus *perceived* (yang dirasakan) dibagi dengan *expected* (yang diharapkan) memiliki

penilaian yang tinggi adalah item dengan pertanyaan Tingkat keunikan film 3 dimensi, hal tersebut membuktikan bahwa Galeri Iptek Sabuga memberikan pengalaman terhadap pengunjung dari segi *entertainment* dan juga *education*.

### 5.2.3 Operasionalisasi Strategi

*Experiential marketing* merupakan salah satu cara untuk meningkatkan *customer satisfaction* di Galeri Iptek Sabuga. Dalam penelitian ini *experiential marketing* yang terdiri dari *entertainment*, dan *education* menunjukkan pengaruh yang cukup tinggi terhadap *customer satisfaction*. Selain itu apabila dilihat dari pengujian secara parsial dimensi *entertainment*, dan *education* berpengaruh secara signifikan terhadap *customer satisfaction* di Galeri Iptek Sabuga, namun sub variabel *entertainment* memiliki kontribusi terendah. Galeri Iptek Sabuga diharapkan mampu menambah unsur hiburan yang berbasis pendidikan agar pengalaman mengenai *entertainment* menjadi lebih baik. Apabila *entertainment* sudah membaik maka diharapkan hal ini akan lebih membuat pengunjung merasa sangat puas dan tidak kecewa untuk berkunjung ke Galeri Iptek Sabuga.

Penelitian ini masih terdapat banyak kelemahan dan kekurangan. Salah satunya yaitu dalam pengkajian teori *experiential marketing* dan *customer satisfaction*. Diharapkan agar penelitian selanjutnya dapat mengkaji lebih luas mengenai *experiential marketing* terutama dari sub-variabelnya agar dapat mengukur efektifitas dari *experiential marketing* itu sendiri. *Customer satisfaction* menggunakan salah satu teori yang sudah banyak dipakai oleh peneliti lain, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengkaji teori-teori lainnya yang berhubungan dengan *customer satisfaction* agar lebih variatif dan lebih efektif dalam pengujiannya. Selain itu diharapkan peneliti selanjutnya meneliti variabel yang dapat mempengaruhi *customer satisfaction* di Galeri Iptek Sabuga dengan jenis pengunjung yang berbeda

#### 5.2.4 Rencana Tindak

**TABEL 5.1**  
**RENCANA TINDAK REKOMENDASI HASIL PENELITIAN**

No	Rekomendasi	Penanggung Jawab	Sumber Daya
1	Menambah koleksi benda museum yang dipamerkan	Pengelola Galeri Iptek Sabuga	Benda museum yang dipamerkan masih sedikit dan kurang beragam, sehingga pengunjung kurang merasakan manfaat dari benda yang dipamerkan. Dengan ditambahnya benda museum yang dipamerkan diharapkan dapat mmenambah kepuasan pengunjung dalam memperoleh ilmu pengetahuan.
2	Mimiliki guide khusus Galeri Iptek Sabuga	Pengelola Galeri Iptek Sabuga	Selama ini, Galeri Iptek selalu kesulitan apabila para guide yang berasal dari divisi banquete sedang mempersiapkan suatu event. Maka dari itu disarankan agar pihak pengelola Galeri Iptek Sabuga memiliki guide khusus.