

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **1.1. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada pengunjung Kampung Gajah untuk mengetahui pengaruh *customer experience quality* terhadap *revisit intention*, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Gambaran *customer experience quality* pengunjung Kampung Gajah yang terdiri dari *helpfulness*, *value for time*, *customer recognition*, *promise fulfillment*, *interest in problem solving*, *personalization*, *competence* dan *accessibility of person/facility* berada pada kategori tinggi. Adapun indikator *customer experience quality* yang paling tinggi adalah *interest in problem solving*, hal tersebut dikarenakan Kampung Gajah dianggap sudah memenuhi harapan konsumen akan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai Kampung Gajah. Sedangkan indikator yang paling rendah adalah *Value for time* dan *competence* yaitu, hal tersebut dikarenakan masih kurangnya ketepatan waktu serta kompetensi dari pegawai yang dirasa masih kurang.
2. Gambaran mengenai *revisit intention* yang terdiri dari frekuensi kunjungan/pembelian, komitmen pelanggan, dan rekomendasi positif. Untuk indikator yang mendapat perolehan skor paling tinggi adalah komitmen pelanggan, yaitu ketika pengunjung merasa tertarik untuk melakukan

kunjungan setelah kunjungan pertama. Untuk indikator yang memiliki perolehan paling rendah adalah frekuensi kunjungan, yaitu konsumen belum menunjukkan frekuensi kunjungan yang baik.

3. Terdapat pengaruh yang positif antara *customer experience quality* terhadap *revisit intention* pada pengunjung Kampung Gajah. Adapun indikator *customer experience quality* yang paling tinggi adalah *interest in problem solving* dengan variabel *revisit intention* yang diukur melalui indikator frekuensi kunjungan/pembelian, komitmen pelanggan, dan rekomendasi positif.

## 1.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian yang telah dikemukakan mengenai *customer experience quality* terhadap *revisit intention* pada pengunjung Kampung Gajah, peneliti mengajukan beberapa saran yang dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pemecahan masalah dan dapat dijadikan masukan bagi pihak terkait khususnya bagi manajemen Kampung Gajah Wonderland.

1. Kampung Gajah Wonderland diharapkan bisa lebih memperhatikan ketepatan waktu karena pengunjung sangat ingin menikmati liburan tanpa adanya kekhawatiran akan waktu buka-tutup.
2. Pengunjung/konsumen diharapkan dapat melakukan kunjungan rutin untuk memperbaiki frekuensi kunjungan ulang.
3. Saran untuk penelitian berikutnya yaitu diharapkan peneliti melakukan studi terhadap pengunjung Kampung Gajah melalui variabel lain seperti *store*

*atmosphere* atau *customer satisfaction* yang dapat mempengaruhi *revisit intention*.