

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang telah dijelaskan melalui analisis deskriptif dan verifikatif dengan menggunakan analisis regresi berganda, pengaruh atribut *dining experience* terhadap *behavioral intention* wisatawan The Stone Cafe, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Atribut *dining experience* terdiri dari sub variabel *food quality*, *service quality* dan *physical environment* memiliki penilaian yang tinggi sesuai dengan yang ditunjukkan oleh garis kontinum. Sub variabel yang mendapat penilaian tertinggi yaitu sub variabel *physical environment*. Variabel yang mendapat penilaian terendah adalah sub variabel *service quality*.
2. *Behavioral intention* yang diukur melalui tiga indikator yaitu *willingness to repurchase*, *willingness to recommend* dan *willingness to pay more in the future* memiliki penilaian yang cukup tinggi sesuai yang ditunjukkan oleh garis kontinum. Hal ini menunjukkan bahwa nilai tersebut:
 - a) Tidak mampu membuat wisatawan sepenuhnya ingin berkunjung untuk membeli kembali produk The Stone Café di masa mendatang
 - b) Belum sepenuhnya akan merekomendasikan The Stone Cafe kepada teman atau kerabat.
 - c) Belum sepenuhnya berkeinginan untuk membayar lebih di masa yang akan datang.
 - d) Berada pada kategori cukup, dapat disebabkan beberapa faktor seperti pelayanan yang kurang, nilai rendah yang didapatkan oleh wisatawan, serta kenyataan di lapangan yang tidak sesuai harapan wisatawan.
3. Atribut *dining experience* yang terdiri dari sub variabel seperti *food quality*, *service quality*, dan *physical environment* memiliki pengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* wisatawan di The Stone Café, baik secara simultan maupun parsial. Besarnya pengaruh yaitu sebesar

35,1%, dan sisanya sebesar 64,9% dipengaruhi dari faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Rekomendasi

Dilihat dari hasil penelitian mengenai atribut *dining experience* terhadap *behavioral intention* wisatawan The Stone Cafe, maka beberapa rekomendasi yang penulis ajukan adalah hal-hal sebagai berikut:

1. Penelitian ini membuktikan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara atribut *dining experience* terhadap *behavioral intention* wisatawan. Namun selain itu, penelitian ini juga menunjukkan masih adanya masalah yang harus diperhatikan oleh pihak manajemen The Stone Cafe. Hasil penilaian dengan skor terkecil dari atribut *dining experience* adalah terhadap sub variabel *service quality*. Berarti kesopanan karyawan, kesesuaian menu yang dipesan dengan menu yang disajikan, kesiapan karyawan dalam membantu konsumen, kerapihan penampilan karyawan, dan kebersihan penampilan pegawai masih rendah, padahal *service quality* merupakan hal penting yang harus didapatkan oleh wisatawan, karena faktor *service quality* merupakan faktor yang penting dalam industri restoran. Jika pelayanan karyawan restoran kepada wisatawan maksimal maka dapat meningkatkan kesan positif wisatawan terhadap restoran tersebut, dimana seorang karyawan adalah ujung tombak dari sebuah restoran jika karyawan memberikan pelayanan yang baik, maka kesan wisatawan yang timbul akan baik tetapi jika karyawan memberikan pelayanan yang kurang baik, maka wisatawan juga memiliki kesan yang kurang baik terhadap restoran. Oleh karena itu, penulis memberikan rekomendasi agar pelayanan The Stone Café lebih ditingkatkan lagi.
2. Hal lain yang ingin penulis sampaikan kepada pihak manajemen The Stone Café ialah perihal solusi dari lahan parkir yang terbatas. Lahan parkir yang sudah ada di dalam area The Stone Café sudah tidak dapat lagi menampung kendaraan pengunjung terutama ketika akhir pekan sehingga parkir kendaraan di arahkan di luar area The Stone Café. Begitu juga dengan kendaraan besar seperti bus – bus tentunya harus memarkirkan kendaraannya di luar area The Stone Café. Menambah area lahan parkir

sepertinya bukan menjadi solusi kongkrit saat ini. Bukan karena ketidakmampuan pemilik secara finansial. Tetapi penulis memahami memang karena keterbatasan lahan disekitar yang dapat di ubah menjadi lahan parkir The Stone Café. Mengingat kontur jalan yang menanjak di lokasi. Tentunya ini menjadi kendala tersendiri bagi pengunjung terutama pengunjung yang sudah mulai berumur untuk mencapai lokasi café jika kendaraan pengunjung harus parkir di luar area The Stone Café. Penulis menyarankan The Stone Café memiliki kendaraan khusus untuk mengantar pengunjung dari lahan parkir diluar ke dalam area The Stone Café dan sebaliknya, karena menurut penulis area di dalam The Stone Café cukup memungkinkan untuk merealisasikan solusi ini mengingat denah jalan didalam The Stone Café cukup tertata dengan baik dengan memiliki bundaran di ujung atas lokasi. Kendaraan operasional yang digunakan bisa dipilih semacam *golf car* karena dirasa lebih praktis.

3. Rekomendasi lainnya untuk ditujukan bagi penelitian selanjutnya. Dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa adanya pengaruh yang signifikan antara atribut *dining experience* terhadap *behavioral intention* wisatawan di The Stone Cafe, maka para peneliti lainnya dapat mengangkat masalah lain yang lebih mendalam seperti mengenai *experience quality* dan upaya-upaya yang dapat mempertahankan atau bahkan meningkatkan *behavioral intention* wisatawan di The Stone Cafe sampai akhirnya wisatawan benar-benar melakukan kunjungan dan pembelian ulang.
4. Dalam hasil penelitian pada dimensi *quality food* ditemukan beberapa hasil penilaian dari responden yang tidak cukup baik bagi The Stone Café seperti pada aspek tingkat kesegaran makanan yang disajikan mendapatkan perolehan presentase paling kecil. Service pada industri food and beverage tidak dimulai dari bagaimana pelayan memberikan layanan yang baik pada konsumen. Namun lebih awal dari pada itu, pemilihan bahan baku terbaik dalam hal ini lebih mengacu kepada pemilihan bahan baku yang segar adalah merupakan bentuk pelayanan yang prima dari

sebuah restoran kepada konsumen. Kiranya hal ini bisa menjadi salah satu konsen bagi pihak management The Stone Café.

5. Dari ketiga dimensi yang diteliti ditemukan dimensi service quality lah yang menjadi penilaian terendah dari responden. Dimensi ini tentunya tidak bisa dikesampingkan begitu saja bagi keberlangsungan sebuah bisnis restoran. Perlu ada upaya dari management untuk meningkatkan kualitas layanan dari SDM yang ada agar yang sudah cukup baik menjadi lebih baik lagi. Bisa diadakan semacam pelatihan atau training yang diadakan berkala oleh pihak HRD The Stone Café.