

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan 90 angket/kuesioner kepada wisatawan yang berkunjung ke Saung Angklung Udjo dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh *service performance quality* yang terdiri dari *generic festival features*, *specific entertainment features*, *information sources* dan *comfort amenities* terhadap *behavioral intentions*, maka peneliti memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Secara umum, tanggapan *service performance quality* di Saung Angklung Udjo yang terdiri dari *generic festival features*, *specific entertainment features*, *information sources* dan *comfort amenities* mendapat penilaian tertinggi. Dimensi *specific entertainment features* mendapatkan penilaian tertinggi, hal tersebut menunjukkan bahwa kemenarikan dalam berbagai macam pakaian, alat music, dan tarian yang berbasis budaya Sunda sebagai wisata seni yang bermuatan edukasi dan menyenangkan, serta Saung Angklung Udjo mampu memberikan nilai inovasi dari karya seni yang ditampilkan. Sedangkan dimensi *information sources* mendapat tanggapan rendah, hal tersebut dikarenakan kemampuan Saung Angklung Udjo dalam memenuhi kebutuhan pengunjung masih kurang terpenuhi.
2. Tanggapan responden terhadap *behavioral intentions* di Saung Angklung Udjo yang terdiri dari *loyalty festival* dan *willingness to pay more* mendapat penilaian yang tinggi. Dimensi *loyalty festival* mendapat penilaian tinggi. Tingginya penilaian tersebut menunjukkan niat wisatawan untuk mengunjungi kembali Saung Angklung Udjo dan ketersediaan untuk mengajak teman, kerabat dan keluarga untuk datang ke Saung Angklung Udjo. Sedangkan *willingness to pay more* mendapatkan penilaian dibawah *loyalty festival*, hal ini menunjukkan bahwa kurangnya keinginan untuk menghadiri kembali Saung Angklung Udjo dengan harga yang lebih dan meningkat.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa pengaruh *service performance quality* yang terdiri dari *generic festival features*, *specific entertainment features*, *information sources* dan *comfort amenities* secara

simultan berpengaruh terhadap *behavioral intentions*. Secara parsial, terdapat empat dimensi yang berpengaruh secara signifikan yaitu *generic festival features*, *specific entertainment features*, *information sources* dan *comfort amenities*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan rekomendasi mengenai *service performance quality* di Saung Angklung Udjo terhadap *behavioral intentions*, yaitu:

1. Penilaian terendah terhadap *service performance quality* di Saung Angklung Udjo pada dimensi *information sources*, dikarenakan kemampuan Saung Angklung Udjo dalam memenuhi kebutuhan pengunjung dan memberikan informasi masih kurang terpenuhi. Untuk meningkatkan *information sources* pada destinasi, pihak Saung Angklung Udjo perlu meningkatkan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan memberikan informasi untuk pengunjung. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan penyampaian yang kompeten dalam bidang seni khususnya seni budaya, memberikan pelatihan kepada karyawan sehingga dapat memiliki pengetahuan mengenai seni yang lebih luas dan dapat memberikan pengetahuan tersebut kepada wisatawan sehingga menyebabkan Saung Angklung Udjo sebagai destinasi yang bermuatan edukasi dan menyenangkan. Selanjutnya dalam menampilkan karya seni yang bernilai Saung Angklung Udjo mampu mengemas produk angklung dan patung lainnya yang dapat menarik wisatawan dan memudahkan wisatawan dengan memberikan petunjuk yang jelas saat di wisata tersebut.
2. Untuk meningkatkan *behavioral intentions* wisatawan di Saung Angklung Udjo melalui penerapan *service performance quality*, Saung Angklung Udjo diharapkan dapat meningkatkan dan mengembangkan *service performance quality* sebagai suatu strategi pemasaran yang baik. Hal ini dapat dilakukan dengan mempertahankan penerapan *performance quality* pada destinasi sehingga destinasi memiliki identitas yang berbeda di benak wisatawan. Memberikan pelayanan yang memuaskan kepada wisatawan sehingga menciptakan pengalaman yang berbeda ketika berkunjung misalnya dengan memberikan penghargaan kepada wisatawan yang menghasilkan karya seni

yang menarik, sehingga mereka memiliki keinginan yang tinggi untuk mengunjungi Saung Angklung Udjo kepada orang lain. Dimensi *information sources* memiliki penilaian terendah jika dibandingkan dengan dimensi lainnya, maka pihak manajemen harus meningkatkan penjelasan dan inovasi serta wawasan dalam memberikan informasi kepada pengunjung serta meningkatkan intensitas pengunjung untuk kembali lagi melalui event/pertunjukan yang diselenggarakan, program baru dan produk yang ditampilkan. Hal yang dapat dilakukan yaitu dengan memberikan pelatihan, pengetahuan, pembelajaran serta mengevaluasi kembali mengenai pelayanan yang selama ini diberikan kepada wisatawan.

3. Untuk meningkatkan *behavioral intentions* wisatawan melalui pelaksanaan *service performance quality* di Saung Angklung Udjo agar lebih difokuskan pada tingkat *willingness to pay more*, dimana mendapatkan nilai yang rendah dari wisatawan, hal tersebut dikarenakan ada wisatawan yang tidak bersedia jika harga yang ditawarkan Saung Angklung Udjo lebih mahal, karena harga yang sudah ditetapkan sekarang dirasa wisatawan sudah cukup mahal. Sebaiknya Saung Angklung Udjo membuat member untuk wisatawan individu dengan potongan harga sesuai keseringan wisatawan berkunjung seperti kepada travel agent dengan potongan yang berbeda. Selain itu, *behavioral intention* harus diperhatikan karena perusahaan akan mengetahui sejauh mana perilaku wisatawan yang berniat untuk berkunjung ke Saung Angklung Udjo.
4. Penulis menyadari dalam penelitian ini tentunya memiliki kekurangan dan keterbatasan. Saran selanjutnya perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel di luar variabel yang diteliti, misalnya *event*, *advertising* dan sebagainya. Begitu juga dengan penelitian ini yang memiliki kekurangan dan keterbatasan karena hanya dilakukan pada pengunjung *service performance quality* di Saung Angklung Udjo. Para peneliti selanjutnya dapat melakukan penelitian yang mencakup keseluruhan segmen wisatawan terhadap keputusan berkunjung dan perilaku wisatawan lainnya.