

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian secara deskriptif dan verifikatif dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *customer experience* di Metsky Dine and Bar yang terdiri dari *name*, *employee interaction*, *lighting*, *music* dan *design* memiliki penilaian yang baik atau berada di kategori tinggi dari para pengunjung yang berkunjung. Dimensi yang mendapat penilaian skor rata-rata tertinggi adalah *design*. *design* memiliki skor rata-rata yang tertinggi dari para pengunjung yang berkunjung ke Metsky Dine and Bar karena hal ini menunjukkan bahwa tampilan dari desain interior maupun eksterior dari Metsky Dine and Bar menjadi nilai plus dan daya tarik pengunjung café sehingga jumlah kunjungan meningkat. Sedangkan dimensi dengan skor rata-rata terendah adalah *lighting*. Hal ini menunjukkan dirasa kurang membantu dalam hal *customer experience* di Metsky Dine and Bar, dengan demikian pihak cafe harus memberi perhatian khusus untuk mengembangkan tata pencahayaan yang sesuai untuk menarik pengunjung agar langsung mengetahui dan merasakan sebuah pelayanan yang lebih baik lagi.
2. Hasil dari *revisit intention* di Metsky Dine and Bar berada pada penilaian yang tinggi atau berada di kategori baik dari para pengunjung yang berkunjung di Metsky Dine and Bar, dan diketahui bahwa yang memiliki skor tertinggi adalah *intention to revisit* dengan kemungkinan konsumen untuk mengunjungi dimasa mendatang. Sedangkan skor rata-rata terendah adalah *intention to recommend* di Metsky Dine and Bar. Berdasarkan hal itu maka dapat dikatakan bahwa para konsumen kurang dalam hal kesediaan dalam

membicarakan hal-hal positif tentang Metsky Dine and Bar kepada teman, kerabat atau keluarga.

3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, bahwa terdapat pengaruh antara *customer experience* terhadap *revisit intention* di Metsky Dine and Bar. Artinya semakin baik *customer experience* yang ada maka akan semakin mempengaruhi *revisit intention* di Metsky Dine and Bar, diantara kelima dimensi yang ada di *customer experience* dua dimensi yaitu *employee interaction*, dan *design* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention* di Metsky Dine and Bar.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan hal-hal berikut:

1. Hasil penelitian yang menunjukkan skor terendah dalam *name* adalah nama yang sangat menarik Metsky Dine and Bar. Maka dari pada itu sebaiknya Metsky Dine and Bar lebih memperhatikan kembali nama XCite Karena dilihat dari program program hotel horison lainnya hampir menggunakan nama XCite. Dalam hal ini pihak manajemen bisa mengganti atau menambah slogan supaya tidak terkesan sama dengan program lainnnya
2. Hasil penelitian yang menunjukkan pada *employee interaction* memiliki skor yang terendah dimana pada item pertanyaan sikap karyawan pada pelanggan ramah. maka dari pada itu sebaiknya lebih memperhatikan pelayanan yang diberikan oleh para karyawan terutama dalam hal keramahan. Manajemen harus memperhatikan hal tersebut karena keramahan merupakan hal yang sangat penting dalam pelayanan
3. Hasil penelitian yang menunjukkan skor terendah *lighting* adalah pertanyaan *interisting* mendapatkan skor paling rendah adalah tanggapan terhadap kenyamanan terhadap pencahayaan di area restoran Metsky Dine and Bar. Maka dari pada itu sebaiknya Metsky Dine and Bar lebih memperhatikan kembali

tata pencahayaan di area restoran agar lebih menarik dan nyaman bagi para konsumen yang mengunjungi Metsky Dine and Bar karena memang pengunjung yang mengunjungi di Metsky Dine and Bar adalah pengunjung yang ingin mencari kenyamanan dan suasana yang menarik.

4. Hasil penelitian yang menunjukkan pada *music* memiliki skor yang terendah dimana pada item pertanyaan ritme music yang nyaman di Metsky Dine and Bar, maka dari pada itu sebaiknya lebih memperhatikan untuk mengembangkan music yang inovatif untuk menarik pengunjung agar langsung mengetahui dan merasakan sebuah pelayanan yang lebih baik lagi karena music memberika pengalaman yang berbeda kepada para konsumen.
5. Hasil penelitian yang menunjukkan pada *design* memiliki skor yang terendah dimana pada item pertanyaan kesesuaian furniture di Metsky Dine and Bar, maka dari pada itu sebaiknya lebih memperhatikan kesesuaian furniture yang ada di restoren agar lebih terlihat sesuai dengan tema yang ada dan selalu perawatan yang rutin agar furniture tetap dalam kondisi yang baik.
6. *Revisit intention* di Metsky Dine and Bar yang mendapat penilaian skor terendah adalah *intention to recommend* di Metsky Dine and Bar, keputusan pengunjung dalam memilih produk berbeda-beda, pengalaman yang menarik dan berkesan sangatlah penting agar konsumen berkeinginan kembali untuk mendapatkan suatu produk. Untuk itu, sebaiknya Metsky Dine and Bar terus memperbaiki segala pelayanan yang ada baik secara terlihat maupun tidak terlihat dan lebih mengutamakan keramahtamahan agar selalu memiliki kesan yang baik sehingga para konsumen memiliki keinginan untuk merekomendasikannya kepada orang lain.
7. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, bahwa terdapat pengaruh antara *customer experience* terhadap *revisit intention* di Metsky Dine and Bar. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dimana secara nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh melalui analisis regresi berganda lebih besar dibandingkan dengan  $F_{tabel}$ , artinya semakin baik

*customer experience* yang ada maka akan semakin mempengaruhi *revisit intention* para pengunjung di Metsky Dine and Bar, diantara kelima dimensi yang ada di *customer experience* yang paling berpengaruh adalah *employee interaction*. Oleh karena itu Metsky Dine and Bar sebaiknya lebih memperhatikan pelayanan para karyawannya terutama dalam hal interaksi dengan para konsumen, lalu mengelola interaksi agar lebih nyaman sehingga perasaan pengunjung jauh lebih senang. karena hal ini lah sangat berpengaruh terhadap *revisit intention* di Metsky Dine and Bar.

8. Penulis menyadari bahwa penelitian ini belum sempurna. Hasil penelitian ini disadari belum menjawab dengan tuntas mengenai permasalahan yang terjadi sehubungan dengan keterbatasan pada penelitian ini, maka disarankan untuk mengadakan penelitian lanjutan untuk dapat meneliti mengenai faktor lain selain dari *customer experience*, seperti *product development*, *costumer behavior* untuk meningkatkan *revisit intention* di Metsky Dine and Bar.