

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan penelitian maka disimpulkan, sebagai berikut:

1. Pelaksanaan *customer experience* di Sumber Alam Garden of Water, yang terdiri dari *physical environment* dan *social interaction* memiliki kriteria yang tinggi. Hampir dari setengah tamu yang menginap di Sumber Alam Garden of Water memiliki penilaian yang tinggi terhadap *customer experience*. Dimensi *social environment* mendapatkan penilaian paling tinggi dari tamu Sumber Alam Garden of Water dengan indikator *attitude*. Sedangkan penilaian terendah dari tamu Sumber Alam Garden of Water adalah *physical environment* dengan indikator *sign and symbol*.
2. Kepuasan Tamu yang terdiri dari indikator *customer experience* yaitu *ambience, spatial layout, sign and symbol, attitude, professional behavior, appearance* dan *socialization of other customer*. Hampir dari setengah tamu yang menginap di Sumber Alam Garden of Water sudah termasuk dalam kriteria kepuasan yang tinggi. Penilaian paling tinggi dari tamu yang menginap adalah tingkat kepuasan terhadap penampilan dari karyawan, hal ini menunjukkan bahwa responden mendapatkan pengalaman yang baru dengan melihat penampilan karyawannya saja, selain *attitude* yang baik penampilan yang rapih, bersih dan ramah juga harus terlihat menarik agar menciptakan pengalaman bagi tamu yang datang untuk menginap di Sumber Alam Garden of Water
3. Berdasarkan hipotesis menunjukkan bahwa *customer experience* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu di Sumber Alam Garden of Water. Artinya semakin banyak hotel memberikan pengalaman yang baik maka akan semakin mempengaruhi kepuasan tamu di Sumber Alam Garden of Water. Kedua dimensi dari *customer experience* yaitu *physical environment* dan *social environment* berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan diatas maka direkomendasikan seperti hal – hal berikut:

1. *Customer experience* terbukti dapat mempengaruhi kepuasan tamu, namun tentunya dalam hal ini masih terdapat kekurangan terutama pada salah satu dimensi *customer experience* yaitu *physical environment* yang memiliki nilai rendah dibandingkan dengan *social environment*. Dalam hal ini, rekomendasi yang disarankan oleh peneliti kepada pihak perusahaan adalah untuk lebih meningkatkan hotel dari segi fisiknya. Seperti renovasi baik untuk kamar atau tempat lainnya. Hal ini tentu akan mengundang tamu yang ingin menginap serta lebih meningkatkan lagi kepuasan tamu. Pengalaman yang baik akan membuat tamu puas, dan begitu sebaliknya. Selain itu, lebih memperjelas lagi penunjuk arah dan penunjuk informasi di hotel akan membantu untuk meningkat kepuasan karena pada saat penelitian, peneliti menemukan bahwa tamu yang datang memberi nilai rendah untuk itu.
2. Berdasarkan hasil kesimpulan terhadap kepuasan tamu yaitu penilaian terendah ada pada indikator kepuasan terhadap professional kerja karyawan, oleh karena itu penulis memberikan saran kepada pihak hotel untuk lebih memberikan pengetahuan bagaimana seharusnya karyawan bersikap professional pada saat bekerja. Meskipun *attitude* nya sudah baik, sikap professional kerjanya juga harus ditingkatkan. Misalkan dengan pelatihan-pelatihan yang diberikan untuk karyawan yang berjangka atau terjadwal.
3. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan, bahwa terdapat pengaruh antara *customer experience* terhadap kepuasan tamu di Sumber Alam Garden of Water. Pernyataan tersebut dapat dibuktikan pada hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dimana nilai F_{hitung} yang diperoleh melalui analisis regresi berganda lebih besar dibandingkan dengan F_{tabel} . Artinya, persepsi tamu pada *customer experience* terhadap kepuasan tamu secara umum dapat dinilai tinggi, namun untuk mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan tamu pihak hotel sebaiknya memberikan inovasi-inovasi yang lebih untuk menciptakan pengalaman baru, sehingga tamu tidak akan bosan ketika datang lagi ke Sumber Alam Garden of Water.

4. 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 factor lain selain dari *customer experience* untuk meningkatkan kepuasan tamu individu yang menginap di Sumber Alam Garden of Water.