

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang didasari teori-teori mengenai Pengaruh *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pengunjung di Trans Studio Bandung, maka didapat kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada sub variabel *customer experience* yang memiliki skor tertinggi adalah *sense* yaitu pengalaman pengunjung dalam menikmati *design interior* dan musik pengiring di Trans Studio Bandung. *Design interior* Trans Studio Bandung menarik, terlihat dari konsep yang digunakan yaitu suasana kota. *Detail* setiap bangunan dan keseluruhan sangat menyerupai sebuah kota. Musik pengiring setiap tema berbeda-beda, sehingga menambah ciri khas setiap temanya. Secara keseluruhan dari lima sub variabel *customer experience* termasuk kategori Tinggi.
2. Pada sub variabel loyalitas pengunjung yang memiliki skor tertinggi adalah *refferal* yaitu rencana untuk mengajak teman atau saudara untuk berkunjung ke Trans Studio Bandung serta rencana untuk menyampaikan keluhan kepada pihak Trans Studio Bandung apabila ada produk atau jasanya yang kurang berkenan. Secara keseluruhan dari tiga sub variabel loyalitas pengunjung termasuk kategori Netral (sedang).
3. *Customer experience* mempengaruhi loyalitas pengunjung sebesar 55,4%. Korelasi yang dihasilkan menurut Sugiyono (2012) termasuk dalam kategori sedang, karena berada di rentang 40% - 59,99%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa loyalitas pengunjung di Trans Studio Bandung sebesar 55,4% dipengaruhi oleh *customer experience*.

B. Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka penulis merekomendasikan beberapa hal yang dapat dipertimbangkan oleh pihak Trans

Studio Bandung maupun peneliti selanjutnya, berikut adalah rekomendasi yang diajukan oleh penulis :

1. *Customer experience* terbukti berpengaruh terhadap loyalitas pengunjung. Oleh karena itu pihak Trans Studio Bandung harus mempertahankan dan meningkatkan kelima dimensi *customer experience*, yaitu *sense*, *feel*, *think*, *act*, dan *relate*. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada saat pengambilan data berlangsung, untuk dimensi *sense*, *feel*, *act*, dan *relate* sudah termasuk kategori tinggi. Keempat dimensi tersebut sudah dilakukan dengan sangat baik, sehingga pihak Trans Studio Bandung diharapkan bisa mempertahankannya. Pihak Trans Studio Bandung sudah membuat *indoor themer park* yang nyaman dan cocok dijadikan tempat liburan (*relate*), *design interior* dan musik pengiring yang menarik dengan konsep menyerupai sebuah kota (*sense*), dan fasilitas dan wahana yang disediakan cukup banyak dan menarik (*act*).
2. Berdasarkan hasil dari penelitian, dimensi *feel* sudah termasuk kategori tinggi, yaitu pelayanan yang diberikan oleh karyawan dan petugas baik dari segi keramahan maupun kemampuan melayani pengunjung dengan baik. Tetapi jika melihat dari beberapa contoh tanggapan mengenai pengalaman para pengunjung Trans Studio Bandung yang dikutip oleh *google review*, terdapat keluhan mengenai pengalaman pengunjung yang kecewa atas pelayanan karyawan Trans Studio Bandung. Hal ini diharapkan dapat menjadi motivasi pihak Trans Studio Bandung untuk dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan dari para karyawannya.
3. Pada dimensi *think*, yaitu mengenai harga tiket masuk termasuk kategori sedang. Berdasarkan hasil olah data serta saran dari mayoritas pengunjung, tiket Trans Studio Bandung termasuk kategori mahal, terutama pada saat *weekend* dan hari libur. Para pengunjung berpendapat harga tiket masuk yang mahal tidak sebanding dengan ekspektasi terhadap kualitas material, fasilitas, maupun wahana yang berada di Trans Studio Bandung. Pihak Trans Studio diharapkan dapat menurunkan harga

tiket masuk atau memberikan banyak promo potongan harga tiket masuk, meningkatkan kualitas. Hal ini diharapkan agar pengunjung mau berkunjung kembali di kemudian hari.

4. Pada penelitian ini pengaruh *customer experience* terhadap loyalitas pengunjung sebesar 55,4%, sedangkan 44,6% lainnya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti variabel lain yang dapat mempengaruhi loyalitas pengunjung.