

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran *dining experience* di Rumah Makan Riung Panyaungan dalam kategori tinggi yang mana dimensi *food quality* mendapatkan nilai tertinggi, hal ini dikarenakan tujuan utama responden untuk datang ke Rumah makan Riung Panyaungan adalah untuk menyantap hidangan berkualitas yang mereka beli Sedangkan subvariabel yang memiliki penilaian terendah adalah *service quality*, sub variabel *service quality* diperkirakan mendapat skor paling rendah karena responden berpendapat bahwa masih adanya kelalaian dari pihak pelayan yang tidak mengikuti standar pelayanan yang dimiliki Rumah Makan Riung Panyaungan.
2. Gambaran *revisit intention* di Rumah Makan Riung Panyaungan berada pada kategori tinggi (baik) yang mana *likelihood to recommend* mendapatkan nilai tertinggi, hal tersebut dikarenakan konsumen merasakan masakan dan suasana sunda yang khas sehingga mereka ingin berbagi pengalaman. Sedangkan *likelihood to be the first choice* mendapatkan nilai terendah, karena banyaknya competitor yang menawarkan tema yang sama dengan Rumah Makan Riung Panyaungan sehingga konsumen memiliki opsi lain.
3. Secara simultan *dining experience* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention* dan secara parsial terdapat dua dimensi *dining experience* yaitu *food quality*, *service quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention*. Sedangkan satu dimensi yang tidak memiliki pengaruh dan dampak signifikan terhadap *revisit intention* di Rumah Makan Riung Panyaungan yaitu *physical environment*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil temuan yang telah dihasilkan dari penelitian ini, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi dari pengaruh *dining experience* terhadap *revisit intention* sebagai berikut:

1. Pada variabel *dining experience* sub variabel *service quality* mendapat skor paling rendah, hal ini karena kerapuhan penampilan pegawai pada saat melayani tamu di nilai masih sangat kurang. Sebaiknya pihak Rumah Makan Riung Panyaungan mengadakan evaluasi setiap minggunya untuk masalah kerapuhan pegawai. Briefing setiap paginya dapat dilakukan agar manajer dapat memeriksa kerapuhan pegawai sebelum memulai aktivitas, dengan melakukan hal tersebut diharapkan ketika berhadapan dengan pelanggan semua pegawai terlihat berpenampilan rapih.
2. Pada variabel *revisit intention* penilaian terendah diberikan kepada subvariabel *likely hood to visit again*, hal tersebut terlihat dari rendahnya nilai pada item pertanyaan keinginan konsumen melakukan kunjungan ulang meskipun harga naik. Pihak manajemen harus mempertimbangkan kenaikan harga dengan sangat hati-hati dikarenakan kenaikan harga yang tidak diiringi dengan peningkatan kualitas baik itu dari makanan ataupun pelayanan dapat membuat konsumen kecewa dan hal tersebut akan merugikan restoran di masa yang akan datang.
3. Pengaruh *Dining Experience* terhadap *Revisit Intention* di Rumah Makan Riung Panyaungan secara parsial satu dimensi yang tidak memiliki pengaruh dan dampak signifikan terhadap *revisit intention* di Rumah Makan Riung Panyaungan yaitu *physical environment*. Pihak manajemen harus rutin memperbarui dan membersihkan lingkungan yang ada di restoran dengan tema sunda yang kental agar terlihat selalu segar dan konsumen selalu merasa nyaman saat berada di lingkungan restoran.
4. Dalam penelitian ini tentulah masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan, oleh karena itu untuk penelitian selanjutnya penulis menyarankan untuk lebih mencari tahu lebih lanjut mengenai pengaruh dan hubungan antara *dining experience* terhadap *revisit intention* ini dengan menggunakan dimensi-dimensi lain, menambah bacaan mengenai teori terbarunya, juga mengambil

metode pendekatan yang berbeda sehingga penelitian dan pembahasan mengenai kedua variabel ini khususnya dengan objek restoran dan bidang pariwisata lainnya menjadi lebih baik dan terus berkembang.