

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif, dengan menggunakan analisis regresi berganda antara *event quality* yang terdiri dari *game quality*, *augment quality*, *interaction quality*, *outcome quality* dan *physical environment quality* serta dampaknya terhadap *revisit intention* di Trans Studio Bandung maka peneliti memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tanggapan dari para pengambil keputusan yang berpartisipasi dalam *event Urban Scouts Festival 2017* di Trans Studio Bandung terhadap *revisit intention* sangat tinggi. Dimensi *physical environment quality* memiliki tanggapan tertinggi, hal tersebut merupakan bukti bahwa kinerja *event quality* dari Trans Studio Bandung telah memperoleh apresiasi atau tanggapan positif khususnya dari segi lingkungan fisik *venue event* yang baik dan nyaman menjadi keunggulan utama dari penyelenggaraan *event*.
2. Tanggapan dari para pengambil keputusan yang berpartisipasi dalam *event Urban Scouts Festival 2017* di Trans Studio Bandung terhadap *revisit intentions* sangat tinggi. Kontribusi paling tinggi terdapat pada *intention to recommend*. Perasaan senang yang timbul ketika berpartisipasi dalam *event Urban Scouts Festival 2017* di Trans Studio Bandung menyebabkan rasa antusias para pengambil keputusan untuk merekomendasikan Trans Studio Bandung kepada pihak lain baik kepada sekolah lain maupun individu lain.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *event quality* yang terdiri dari *game quality*, *augment quality*, *interaction quality*, *outcome quality* dan *physical environment quality* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *revisit intention* di Trans Studio Bandung.

5.2 Rekomendasi

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

Septi Maulydia Putri, 2018

PENGARUH EVENT QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION DI TRANS STUDIO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

1. *Event quality* terbukti memiliki pengaruh positif terhadap *revisit intention*. Penerapan *event quality* di Trans Studio Bandung dapat menjadi alat pemasaran yang baik bagi pihak manajemen Trans Studio Bandung khususnya departemen *sales education* untuk meningkatkan *revisit intention*. Rekomendasi mengenai *event quality* di Trans Studio Bandung sebagai berikut:
 - a. *Augment Quality*

Untuk meningkatkan *event quality* khususnya dimensi *augment quality* ialah dengan meningkatkan kualitas produk penunjang dalam *event*. Salah satunya ialah keberagaman jenis makanan yang disediakan pihak penyelenggara. Karena dalam penelitian ini hal tersebut mendapatkan tanggapan yang paling rendah dari responden namun terbukti paling berpengaruh terhadap *revisit intention*. Keberagaman jenis makanan yang disediakan pihak penyelenggara memang terdengar hal yang sepele namun sebenarnya sangat berpengaruh dalam penilaian responden terhadap *event quality*. Pihak penyelenggara dalam hal ini dituntut untuk lebih kreatif dalam menyediakan fasilitas makanan bagi peserta, pemilihan jenis menu sebaiknya dibedakan dengan menu yang disediakan *event* biasanya di tempat lain sehingga peserta merasa senang dan tidak bosan serta beranggapan bahwa pihak penyelenggara sangat mempersiapkan *event* dengan baik dari mulai hal inti hingga aspek aspek penunjang seperti makanan.
 - b. *Physical Environment Quality*

Rekomendasi untuk dimensi yang paling tertinggi yaitu *physical environment quality* ialah dengan mempertahankan dan meningkatkan lagi lingkungan *venue event* yang dalam hal ini adalah kawasan Trans Studio Bandung tentang suasana, kebersihan dan pemeliharaan fasilitas yang ada serta kemenarikan desain *venue* karena sebenarnya memang aspek inilah yang merupakan daya jual utama dari *event* yang diadakan di Trans Studio Bandung.
 - c. *Interaction Quality*

Dimensi *interaction quality* merupakan dimensi yang memperoleh tanggapan paling rendah diantara semua dimensi dari *event quality*. Tentunya hal ini harus mendapatkan

Septi Maulydia Putri, 2018

PENGARUH EVENT QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION DI TRANS STUDIO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

perhatian lebih dari pihak Trans Studio Bandung. Rekomendasi yang diberikan adalah agar pihak Trans Studio Bandung dapat meningkatkan kembali kualitas interaksi pada saat *event* dengan beberapa langkah kerja seperti meningkatkan pengetahuan panitia penyelenggara mengenai semua aspek yang berhubungan *event* yang akan diselenggarakan, melatih dan memilih panitia penyelenggara yang mampu berkomunikasi dengan baik serta dapat menjaga sikap dan perilaku terhadap partisipan *event*, selain itu meningkatkan kinerja layanan dan kesigapan panitia penyelenggarapun harus dilakukan demi performa pelayanan yang maksimal. Selain dari sisi penyedia jasa, pihak Trans Studio Bandung disarankan untuk lebih memperhatikan bagaimana partisipan *event* dapat berinteraksi secara baik dan intens satu sama lainnya. Hal tersebut dapat diatasi dengan menciptakan kegiatan yang lebih proaktif dan interaktif bagi partisipan *event* di masa yang akan datang.

d. *Outcome Quality*

Penilaian terendah dalam dimensi *outcome quality* didapatkan pada pernyataan mengenai pendapat responden terhadap keberhasilan penyelenggaraan *event Urban Scouts Festival 2017* secara keseluruhan. Hal ini berkaitan dengan penilaian terhadap seluruh kinerja *event quality* setelah *event* dilaksanakan. Sehingga Pihak penyelenggara perlu melakukan evaluasi yang lebih mendalam setelah *event* berlangsung. Evaluasi dilakukan bukan hanya untuk meninjau kekurangan dalam beberapa aspek atau indikator *event* lalu memperbaiki hanya pada aspek atau indikator yang memiliki kekurangan saja, tapi juga melakukan peninjauan kepada seluruh aspek atau indikator yang ada pada *event* dan bagaimana meningkatkan kualitasnya di *event* selanjutnya. Hal ini dikarenakan para pengunjung yang datang dalam *event* memiliki pandangan berbeda-beda dalam menilai tingkat keberhasilan *event*. Jika pihak penyelenggara *event* memaksimalkan kualitas dari keseluruhan aspek atau indikator secara mendetail, hal tersebut akan meminimalisir penilaian negative pengunjung terhadap *event*.

e. *Game Quality*

Septi Mauludya Putri, 2018

PENGARUH EVENT QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION DI TRANS STUDIO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Dimensi *game quality* mendapat tanggapan terendah dalam pengaruhnya terhadap *revisit intention*. Salah satu yang paling rendah ialah kemudahan peserta *event* dalam mendapatkan informasi mengenai *rundown* acara. Pihak penyelenggara *event* harus lebih terbuka kepada peserta mengenai informasi seputar *event* termasuk memberikan informasi mengenai *rundown* acara atau jadwal kegiatan acara. Informasi mengenai *rundown* acara dapat di sampaikan melalui berbagai media seperti media social atau dalam forum percakapan lainnya yang memungkinkan untuk mempermudah koordinasi antara pihak penyelenggara dengan pihakpeserta.

2. Perilaku *revisit intention* pada para pengambil keputusan yang berpartisipasi dalam *event Urban Scouts Festival 2017* di Trans Studio Bandung yang mendapatkan nilai terendah terdapat pada indicator kesediaan pengambil keputusan untuk berpartisipasi kembali dalam *event* lainnya di Trans Studio Bandung meskipun biaya lebih mahal. Seseorang akan rela membayar lebih mahal ketika merasakan kepuasan terhadap performa layanan yang diterima, karena mereka berfikir penambahan biaya tersebut adalah hal yang wajar dan sepadan dengan apa yang merekadapatkan dalam *event* sehingga tidak merasa keberatan dengan hal tersebut. Rekomendasi untuk Trans Studio Bandung ialah lebih meningkatkan lagi kinerja *event quality* dar iberbagi aspek dan dimensi yang ada. Hal ini dilakukan guna menciptakan kepuasan dari para partisipan, ketika partisipan puas maka akan muncul keinginan yang kuat untuk kembali berpartisipasi pada *event* di Trans Studio Bandung walaupun biayanya lebih mahal karena hal tersebut dianggap pantas danse banding dengan keuntungan yang didapatkan ketika *event*. Rekomendasi yang sama juga diperuntukan kepada indicator tertinggi yaitu kesediaan partisipan untuk membicarakan halpositif tentang Trans Studio Bandung kepada orang/sekolah lain. Mempertahankan dan meningkatkan kinerja *event quality* menjadi solusi inti dalam menciptakan kepuasan dan citra baik sebuah *event* dan destinasi, ketika partisipan puas maka mereka akan menceritakan hal positif mengenai *event* kepada orang lain.

Septi Maulydia Putri, 2018

PENGARUH EVENT QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION DI TRANS STUDIO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

3. Berdasarkan penelitian ini, *event quality* mendapatkan penilaian yang sangat tinggi dari para pengambil keputusan yang berpartisipasi dalam *event Urban Scouts Festival 2017* di Trans Studio. Oleh karena itu, pihak Trans Studio Bandung diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan *event quality*. Disamping itu, dalam meningkatkan *revisit intention* dapat diimbangi dengan pelayanan yang memberikan pengalaman berbeda dan diharapkan selalu menjaga *standard operational procedure* (SOP) dan prinsip-prinsip pelayanan yang telah ditetapkan oleh Trans Studio Bandung, pengembangan dan inovasi wahana rekreasi, pertunjukan spektakuler, promo-promo menarik dan berbeda di setiap kesempatan, memelihara serta berinovasi dengan desain eksterior maupun interior dan membuat wisatawan puas dan senang dengan apa yang didapat saat berkunjung serta menciptakan pengalaman yang berkesan dan tidak hanya bersifat menghibur namun juga bersifat edukatif.
4. Masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan dalam penelitian ini, salah satunya adalah keterkaitan antara variabel *revisit intention* dan sampel penelitian yang kurang tepat sasaran. *Revisit intention* pada umumnya digunakan dalam analisis yang sifatnya *B to C* (*business to customer*) karena keputusan berkunjung ulang merupakan keputusan yang bersifat individu, namun pada kenyataannya penulis menentukan sampel dari pihak sekolah yang mengikuti *Urban Scouts Festival 2017* dan hal tersebut merupakan bentuk relasi *B to B* (*business to business*). Tentunya hal tersebut menimbulkan ketidaksesuaian karena seharusnya sampel yang diambil penulis adalah peserta dari *Urban Scouts Festival 2017* (tidak diwakilkan oleh pihak sekolah). Saran bagi penelitian selanjutnya yang mengambil variabel *revisit intention* baiknya menganalisis terlebih dahulu bentuk relasi yang sesuai antara variabel dan sampel penelitian.

Septi Maulydia Putri, 2018

PENGARUH EVENT QUALITY TERHADAP REVISIT INTENTION DI TRANS STUDIO BANDUNG

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu