

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menyebarkan kuesioner pada 111 wisatawan yaitu pengunjung *Adventure and Game Sari Ater Hotel & Resort* melalui analisis deskriptif dan verifikatif, dengan menggunakan metode analisis jalur (*path analysis*) dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh antara *experience quality* yang terdiri dari *hedonic*, *peace of mind*, *recognition*, *involment*, *escape* dan *learning* terhadap *behavioral intentions*, maka peneliti memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan tanggapan pengunjung mengenai *experience quality* yang ada di *Adventure and Game Sari Ater Hotel & Resort* mendapat penilaian cukup, wisatawan menganggap bahwa *Escape* di *Adventure and Game Sari Ater Hotel & Resort* tinggi.
2. Berdasarkan tanggapan pengunjung mengenai *behavioral intentions* yang ada di *Adventure and Game Sari Ater Hotel & Resort* mendapat penilaian tinggi, dimana pengunjung memberikan penilaian tertinggi pada indikator *Indikator revisit intention*.
3. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh *experience quality* terhadap *behavioral intentions* secara simultan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, sedangkan apabila dilihat secara parsial dari enam sub variabel *experience quality* yaitu *hedonic*, *peace of mind*, *involment*, *recognition*, *escape*, *learning* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *behavioral intentions*.

#### 5.2 Rekomendasi

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

1. Dimensi dari *Experience quality* yang paling rendah adalah *learning*. Perusahaan harus mampu mengembangkan aspek *learning* agar mendapatkan respon yang baik dari para wisatawan. Beberapa strategi yang dapat dilakukan diantaranya

Noviani Shofia, 2019

***PENGARUH EXPERIENCE QUALITY TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION (SURVEI TERHADAP WISATAWAN ADVENTURE AND GAME SARI ATER HOTEL & Resort)***

Universitas pendidikan Indonesia repository.upi.edu perpustakaan upi,edu

*Adventure and Game* Sari Ater Hotel & Resort harus bisa memberikan pengetahuan baru kepada wisatawan, seperti lebih aktif dalam memberikan penjelasan mengenai wahana yang terdapat di *Adventure and Game* Sari Ater Hotel & Resort sehingga perusahaan dapat membangun intensitas kedekatan yang baik dan membangun *learning* kepada wisatawan.

2. Dimensi *Experience quality* yang paling tinggi adalah *Escape*, perusahaan harus dapat mempertahankan hal tersebut dikarenakan kesenangan yang dirasakan wisatawan dapat menimbulkan niat wisatawan untuk melakukan kunjungan berulang di *Adventure and Game* Sari Ater Hotel & Resort.
3. Indikator dari *behavioral Intentions* yang paling rendah adalah aspek *Price premium*. Meningkatkan *Price premium* salah satunya adalah dengan membangun pengalaman yang berkualitas yang secara efektif dapat meningkatkan kepuasan wisatawan dan membuat wisatawan rela membayar lebih, menambahkan wahana baru juga dapat meningkatkan keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali walaupun dengan harga yang tinggi.
4. Indikator dari *behavioral intentions* yang paling tinggi adalah *revisit intentions*, hal ini harus menjadi perhatian bagi perusahaan untuk terus mempertahankan kunjungan berulang ke *Adventure and Game* Sari Ater Hotel & Resort karena akan berdampak positif bagi keberlangsungan perusahaan dimasa yang akan datang.
5. Hasil Penelitian menyatakan bahwa *experience quality* berpengaruh secara positif terhadap *behavioral intentions*, dengan demikian penulis merekomendasikan supaya *Adventure and Game* Sari Ater Hotel & Resort tetap menjaga, mempertahankan, mengawasi dan meningkatkan kembali *experience quality* pada *Adventure and Game* Sari Ater Hotel & Resort dengan memberikan pengalaman yang berkualitas guna menunjang berkembangnya usaha.
6. Sehubungan dengan penelitian ini mengambil subjek dan variabel yang terbatas, maka penelitian lanjutan dapat dilakukan pada subjek yang lebih luas, dengan mengembangkan variabel yang relevan sehingga dapat memperoleh hasil yang lebih signifikan.