

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh dari *sport tourism customer experience* terhadap *behavioral intention* di ClubMed, Bintan. Dari analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai *Sport Tourism Customer Experience* di Club Med Bintan persentase tanggapan responden berada pada kategori sangat tinggi atau dalam kata lain pengalaman yang didapatkan atau dirasakan wisatawan terkait *sport tourism* telah sesuai bahkan melebihi ekspektasi mereka. Hal tersebut didasarkan pada tanggapan responden yang merasa ketiga dimensi *sport tourism customer experience* baik *hedonic enjoyment*, *personal progression*, dan *social interaction* telah sesuai dengan harapan ketika mereka melakukan kegiatan *sport tourism* di ClubMedBintan.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai *Behavioral Intention* di Club Med Bintan persentase tanggapan responden juga berada pada kategori sangat tinggi yang artinya responden memiliki niat perilaku yang positif terhadap ClubMed Bintan. Hal tersebut didasarkan pada kesediaan responden untuk memberikan ulasan positif, memiliki niat untuk mengikuti kembali kegiatan *sport tourism* dan juga kesediaan dalam merekomendasikan ClubMed Bintan kepada oranglain.
3. Berdasarkan uji hipotesis mengungkapkan bahwa *sport tourism customer experience* memiliki pengaruh positif terhadap *behavioral intention* wisatawan. Hal tersebut didasarkan pada penilaian wisatawan mengenai *sport tourism customer experience* telah sesuai bahkan melebihi harapan mereka sehingga selanjutnya berdampak langsung pada *behavioral intention* mereka terkait dengan ClubMed Bintan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *sport tourism customer experience* menjadifaktor

yang penting dan perlu untuk dioptimalkan oleh pengelola guna untuk meningkatkan *behavioral intention* wisatawan di ClubMed Bintan.

5.2. Saran

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan sebagaiberikut:

1. Bagi penelitian selanjutnya, diharapkan dapat memperluas pembahasan terkait dengan dimensi yang ada pada *sport tourism customer experience*. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menguji peran variabel mediator atau moderator yang dapat diletakan di antara *sport tourism customer experience* dengan *behavioralintention*.
2. Bagi pengelola resort, perlu untuk mengevaluasi pengalaman yang mereka tawarkan terhadap wisatawan yang disesuaikan dengan dimensi dari *sport tourism customer experience* dan membuat kegiatan yang melibatkan banyak orang dengan ketertarikan yang sama. Selanjutnya, pengelola dapat merancang pengalaman yang menyenangkan, menantang dan melibatkan dimensi sosial agar terdapat keterlibatan antarwisatawan.
3. Wisatawan yang melakukan *sport activity* di ClubMed Bintan merasa senang. Oleh karenanya, pengelola harus berupaya mempertahankan standar pelayanan yang baik, juga harus terus meningkatkan pelayanan, penambahan sarana-prasaran yang menunjang aktivitas partisipan guna memberikan kepuasan terhadap partisipan saat melakukan *sportactivity*.