

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.2 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *perceived risk* terhadap *customer satisfaction* di Efdee Adventure Pangalengan, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian ini secara keseluruhan tanggapan responden mengenai pelaksanaan *perceived risk* di Efdee Adventure Pangalengan memiliki penilaian yang baik dari responden dan berada dalam kategori tinggi. Artinya kelima dimensi tersebut dapat dijadikan strategi untuk mengatasi masalah kepuasan di Efdee Adventure Pangalengan. Dimensi *physical risk* mendapatkan penilaian tertinggi responden dikarenakan Efdee Adventure mengutamakan standar keselamatan bagi partisipan, sehingga partisipan merasa aman selama kegiatan pengarungan berlangsung.
2. Tanggapan responden mengenai *customer satisfaction* di Efdee Adventure Pangalengan mendapatkan penilaian yang sangat baik sesuai CSI. Pada penelitian *customer satisfaction* ini hal ini terjadi karena layanan dan jasa yang diberikan telah dapat memenuhi ekspektasi dari partisipan pada saat melakukan *rafting* menggunakan jasa Efdee Adventure, sehingga partisipan dapat merasa puas dengan apa yang mereka dapat.
3. Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh secara parsial terdapat pengaruh signifikan secara negatif antara antara *perceived risk* terhadap *customer satisfaction*. Namun terdapat satu dimensi yang tidak berpengaruh signifikan yaitu dimensi *performance*.. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *perceived risk* di Efdee Adventure Pangalengan sebagai *provider rafting* memiliki pengaruh terhadap *customer satisfaction*.

## 5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan penulis, maka penulis merekomendasikan beberapa hal mengenai implementasi *perceived risk* terhadap *customer satisfactin* di Efdee Adventure Pangalengan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan, dapat diketahui dimensi *performance risk* memiliki penilaian terendah. oleh sebab itu, alangkah baiknya pihak Efdee Adventure bisa lebih meningkatkan dimensi *performance risk*, manajemen resiko yang baik dapat membuat rasa puas yang lebih. Salah satu cara meningkatkan *perceived risk* dapat dengan meningkatkan performa pelayanan kepada partisipan, sehingga partisipan lebih merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Alangkah baiknya pihak *provider* dapat terus memperhatikan dan meningkatkan kepuasan pelanggan untuk melakukan dengan memperkuat unsur *perceived risk* Efdee Adventure Pangalengan. Pihak pengelola dapat memberikan inovasi dan meningkatkan performa pelayanan sehingga partisipan lebih merasa puas sehingga ingin menggunakan jasa Efdee Adventure lagi.
3. Penelitian selanjutnya mengenai pengaruh *perceived risk* terhadap *customer satisfaction* diharapkan penelitian selanjutnya penulis merekomendasikan untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai variabel-variabel lainnya seperti *perceived value*, *word of mouth*, *co-creation*. dengan menambahkan indikator lain yang tidak diuji pada penelitian ini seperti menggunakan dimensi dan teori terbaru serta pada metode penelitian yang berbeda sehingga penelitian pada pembahasan ini dapat berkembang menjadi lebih baik.