

## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh *customer experience* terhadap *revisit intention* di Kasepuhan Ciptagelar, peneliti dapat memaparkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- 1) *Customer experience* di Kasepuhan Ciptagelar berada pada kategori sangat tinggi. Hal ini menandakan bahwa pengalaman yang paling menarik yang didapatkan oleh para wisatawan ini adalah saat mereka melakukan interaksi sosial baik terhadap masyarakat sekitar maupun sesama wisatawan. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa dengan tingginya tingkat *Customer experience* berarti bahwa para wisatawan merasa puas dengan pengalaman yang mereka dapatkan ketika melakukan kunjungannya ke Kasepuhan Ciptagelar dan akan berpengaruh terhadap keinginan untuk datang kembali di masa yang akan datang.
- 2) *Revisit intention* di Kasepuhan Ciptagelar berada pada kategori sangat tinggi dengan dimensi nilai tertinggi yaitu *the willingness to revisit* lalu disusul oleh *recommend it to others*. Hal ini berarti bahwa wisatawan yang pernah berkunjung ke Kasepuhan Ciptagelar keinginan para wisatawan untuk berkunjung kembali ke Kasepuhan Ciptagelar kembali di masa yang akan datang cukup besar dibandingkan keinginannya untuk merekomendasikan kepada orang lain, dan hal ini dapat terjadi disebabkan oleh faktor *customer experience* yang cukup besar juga yang dialami wisatawan.
- 3) *Customer experience* berpengaruh terhadap *revisit intention* di Kasepuhan Ciptagelar, namun besaran pengaruh yang didapatkan hanya sebesar 14.6% dan berada pada kategori sangat lemah, hal ini dikarenakan variabel yang digunakan dalam penelitian ini tidak seluruhnya memberikan pengaruh melainkan terdapat dari faktor lain sebesar 85.4% yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih belum sempurna, terdapat kelemahan, kekurangan dan keterbatasan. Peneliti merasa hal itu memang pantas terjadi sebagai pembelajaran peneliti dan penelitian yang selanjutnya. Dalam hal ini peneliti memaparkan kekurangan, kelemahan dan keterbatasan yang terjadi sebagai berikut:

- 1) Objek penelitian hanya difokuskan pada *event* yang dihadiri saja, masih banyak variabel-variabel lain yang dapat mempengaruhi pengalaman yang didapatkan oleh wisatawan yang tidak diteliti pada penelitian ini.
- 2) Dalam proses pengumpulan data, informasi yang diberikan responden melalui kuesioner secara tidak langsung (*daring*) terkadang tidak menunjukkan pendapat responden yang sebenarnya, hal ini terjadi karena kadang perbedaan pemikiran, anggapan dan pemahaman yang berbeda tiap responden, juga faktor lain seperti faktor kejujuran dalam pengisian pendapat responden dalam kuesionernya.

## 5.3 Saran

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan hasil berupa beberapa saran yang bisa diberikan kepada lingkungan akademis, peneliti dan pihak Kasepuhan Ciptagelar. Saran-saran tersebut antara lain:

- 1) Berdasarkan hasil temuan dalam penelitian ini, pada sub variabel *emotional experience* dan dalam item pernyataan rasa nyaman ketika menggunakan fasilitas mendapatkan skor terendah dibandingkan seluruh item pernyataan lain yang diteliti. Hal tersebut berarti bahwa untuk kedepannya pihak dari Kasepuhan Ciptagelar diharapkan dapat meningkatkan kembali kualitas dari fasilitas yang tersedia di Kasepuhan Ciptagelar, bisa dimulai dengan menjaga kebersihan fasilitas yang ada dan juga melakukan *maintenance* rutin agar kualitasnya senantiasa terjaga sehingga wisatawan yang datang dapat merasa nyaman ketika menggunakan fasilitas yang tersedia.
- 2) Penelitian selanjutnya disarankan untuk meneliti menggunakan dimensi yang lain yang tidak ada dalam penelitian ini, di dalam penelitian ini masih terdapat 85.6% variabel yang memengaruhi *revisit intention* ke Kasepuhan Ciptagelar yang tidak diteliti oleh penulis pada penelitian ini. Diharapkan

juga untuk peneliti selanjutnya bisa melakukan pengumpulan kuesioner (bila menggunakan instrumen kuesioner) langsung ke lokasi agar mendapatkan hasil yang maksimal dan tidak seadanya dibandingkan dengan pengumpulan data secara *online*.