

BAB V

KESIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN

Bab ini merupakan bagian terakhir dalam penelitian yang terdiri dari kesimpulan, saran-saran dan keterbatasan penelitian.

5.1. Kesimpulan

Variabel *experiential marketing* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung Pangeran Beach Hotel Padang. Variabel *experiential marketing* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung Pangeran Beach Hotel Padang. Variabel kepuasan pengunjung berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengunjung Pangeran Beach Hotel Padang. Variabel kepuasan pengunjung berperan sebagai variabel *intervening* antara *experiential marketing* dan loyalitas pengunjung Pangeran Beach Hotel Padang.

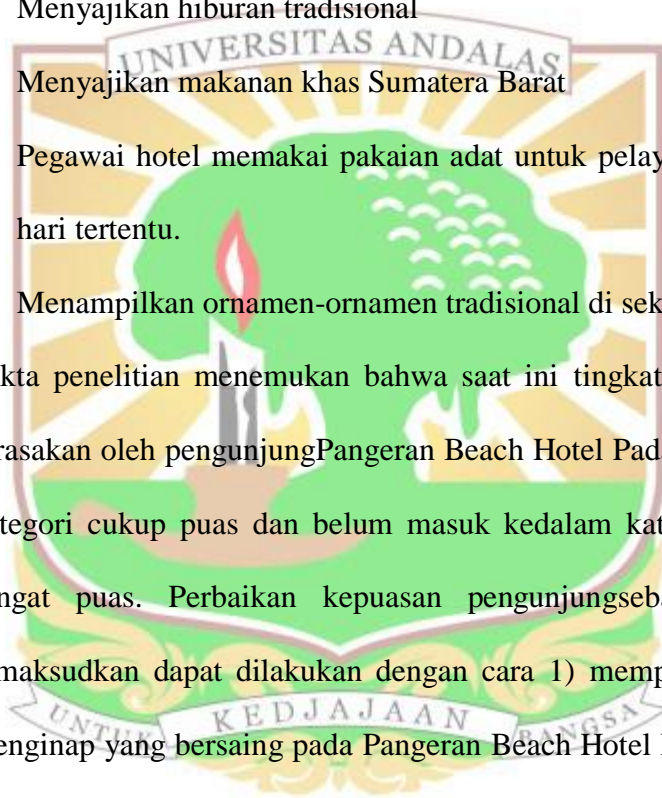
5.2. Implikasi Penelitian

Hasil penelitian ini memberikan saran praktis kepada pihak manajemen Pangeran Beach Hotel Padang yang dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa loyalitas pengunjung Pangeran Beach Hotel Padang termasuk kedalam kategori loyal. Oleh karena itu, dimasa yang akan datang pihak Pangeran Beach Hotel Padang dituntut agar mampu merubah loyalitas pengunjung dari kategori loyal menjadi sangat loyal.
- b. Fakta penelitian menemukan bahwa saat ini *experiential marketing* yang diberikan oleh Pangeran Beach Hotel Padang kepada

pengunjung masuk kedalam kategori cukup baik, namun belum masuk kedalam kategori baik atau sangat baik. Perbaikan atau peningkatan *experiential marketing* sebagaimana yang dimaksudkan dapat dilakukan dengan memperhatikan dimensi *experiential marketing* yaitu *sense, feel, think, act* dan *relate*, yaitu :

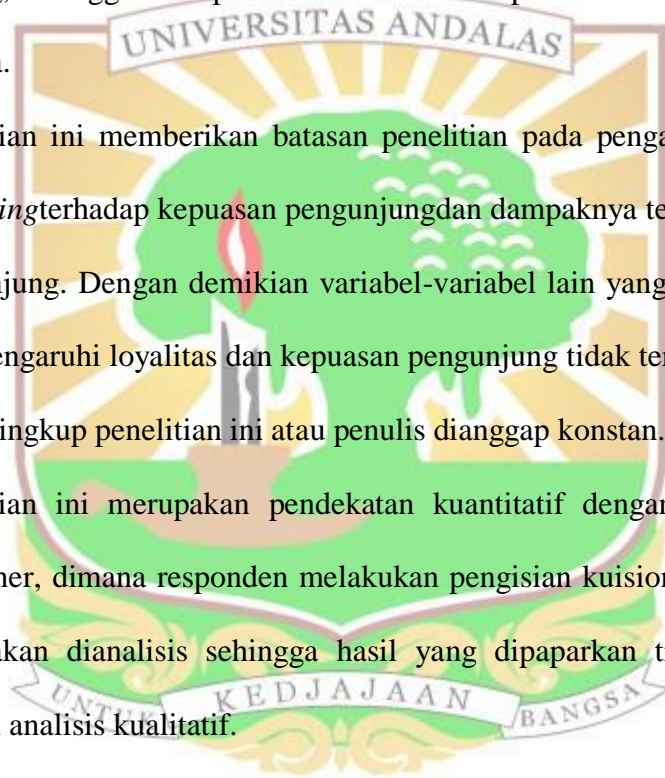
- a) Desain bangunan dibuat agar lebih unik
 - b) Menyajikan hiburan tradisional
 - c) Menyajikan makanan khas Sumatera Barat
 - d) Pegawai hotel memakai pakaian adat untuk pelayanan pada hari-hari tertentu.
 - e) Menampilkan ornamen-ornamen tradisional di sekitar gedung.
- c. Fakta penelitian menemukan bahwa saat ini tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung Pangeran Beach Hotel Padang masih dalam kategori cukup puas dan belum masuk kedalam kategori puas atau sangat puas. Perbaikan kepuasan pengunjung sebagaimana yang dimaksudkan dapat dilakukan dengan cara 1) memperhatikan biaya menginap yang bersaing pada Pangeran Beach Hotel Padang, 2) tidak pernah salah dalam memberikan layanan kepada pengunjung (bebas dari kesalahan), dan 3) memperhatikan kepuasan pengunjung secara menyeluruh (berbagai aspek) dalam menggunakan jasa Pangeran Beach Hotel Padang.



5.3 Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya menggunakan sampel sebagai responden penelitian dengan teknik penarikan sampel *accidental sampling*.
2. Responden penelitian ini adalah pengunjung Pangeran Beach Hotel Padang, sehingga hasil penelitian ini belum dapat berlaku sama pada hotel lainnya.
3. Penelitian ini memberikan batasan penelitian pada pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan pengunjung dan dampaknya terhadap loyalitas pengunjung. Dengan demikian variabel-variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi loyalitas dan kepuasan pengunjung tidak termasuk kedalam ruang lingkup penelitian ini atau penulis dianggap konstan.
4. Penelitian ini merupakan pendekatan kuantitatif dengan menggunakan kuesioner, dimana responden melakukan pengisian kuisisioner sebagai data yang akan dianalisis sehingga hasil yang dipaparkan tidak dilengkapi dengan analisis kualitatif.



5.4. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan pada keterbatasan penelitian yang ada, maka penelitian mendatang disarankan adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti yang ingin meneliti mengenai *experiential marketing* pada suatu hotel, diharapkan untuk melakukan penelitian lebih lanjut dan mendalam terkait dengan pengaruh *experiential marketing* terhadap

kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan dengan metode penelitian yang sama dan hotel yang berbeda guna keberlakuan temuan ini secara lebih luas. Serta menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

2. Penelitian ini menggunakan sampel minimal, sehingga untuk penelitian selanjutnya sampel yang digunakan masih perlu diperbesar.
3. Agar dilakukan pula penelitian tentang pengaruh variabel-variabel lain selain yang diteliti dalam penelitian ini agar diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas.
4. Untuk mendapatkan hasil yang lebih baik diharapkan penelitian lanjutan menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif seperti menggunakan teknik wawancara sehingga maksud responden dapat ditangkap dengan sempurna.

