

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang ditentukan pada bab IV, maka didapat kesimpulan yaitu :

1. *Physical Environment* menunjukkan pengaruh positif terhadap *Emotion* pada Campago Resort Hotel Kota Bukittinggi. Semakin baik *physical environment* yang terbentuk oleh Campago Resort maka semakin bagus *emotion* yang timbul dari pengunjung terhadap Campago Resort Hotel.
2. *Physical Environment* menunjukkan pengaruh positif terhadap *Customers Satisfaction* pada Campago Resort Hotel Kota Bukittinggi. Semakin bagus *physical environment* yang terbentuk oleh Campago resort maka semakin bagus *customers satisfaction* yang timbul dari pengunjung Campago Resort Hotel.
3. *Physical Environment* menunjukkan tidak pengaruh positif terhadap *Behavioral intention* pada Campago Resort Hotel. Hal ini mengindikasikan bahwa *Physical Environment* berpengaruh terhadap *Behavioral intention*. Semakin bagus *behavioral intention* yang timbul dari pengunjung terhadap Campago Resort Hotel.
4. *Emotion* menunjukkan pengaruh positif terhadap *Customers Satisfaction* pada Campago Resort Hotel Kota Bukittinggi. Semakin baik *Emotion* yang

terbentuk oleh Campago *Resort* maka semakin bagus *Customers satisfaction* yang timbul dari pengunjung terhadap Campago *Resort* Hotel.

5. *Emotion* menunjukkan tidak berpengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* pada Campago *Resort* Hotel Kota Bukittinggi. Hal ini mengindikasikan bahwa *Emotion* berpengaruh pada *Behavioral Intention*. Semakin bagus *Emotion* maka semakin tinggi pengaruh *Behavioral Intention*.

6. *Customers Satisfaction* menunjukkan pengaruh positif terhadap *Behavioral Intention* pada Campago *Resort* Hotel Kota Bukittinggi. Semakin baik *Customers Satisfaction* yang terbentuk oleh Campago *resort* maka semakin bagus *Behavioral Intention* yang timbul dari pengunjung Campago *Resort* Hotel.

5.2 Implikasi Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini mempunyai beberapa implikasi penting bagi kepuasan pengunjung pada Campago *Resort* Hotel di Kota Bukittinggi. Dimana pengunjung yang menginap memberi saran, kepuasan, pendapat serta keluhan saat berada di Campago *Resort* Hotel ini. Walaupun dalam penelitian ada beberapa hal yang tidak dapat dikatakan positif. Namun Campago *Resort* Hotel harus meningkatkan pelayanan dan mempertahankan kepuasan para pengunjung menimbulkan *behavioral intention*. Hasil penelitian ini semoga dapat dijadikan acuan atau pembantu para pengunjung untuk menginap di Campago *Resort* Hotel di Kota Bukittinggi. Mungkin dengan salah satunya menambahkan fasilitas, pelayanan,

kerapihan serta sikap dan hal lainnya agar para pengunjung puas berkunjung dan dapat meningkatkan kunjungan pengunjung pada penginapan Campago Resort Hotel di Kota Bukittinggi ini dan nantinya akan membuat para pengunjung sering mengunjungi Kota Bukittinggi.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penelitian tentang analisis faktor-faktor yang mempengaruhi *Behavioral Intention* tidak lepas dari keterbatasan dan kekurangan yang ada. Keterbatasan dan kekurangan dalam penelitian ini menjadi sumber untuk peneliti dimasa yang akan datang. Adapun keterbatasan dan kekurangan dalam penelitian ini adalah :

1. Pada penelitian ini, peneliti hanya mengkaji variabel *physical environment, emotion, customers satisfaction, dan behavioral intention*.
2. Dalam penelitian ini responden yang diambil hanya dalam skala kecil 75 responden yaitu pengunjung yang melakukan kunjungan kembali Campago Resort Hotel di Kota Bukittinggi.
3. Sebaiknya lebih adanya *website* tentang *campago resort* untuk mendapatkan informasi mengenai Campago Resort Hotel.

5.4 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi pihak Campago Resort Hotel
 - a. Pihak Campago Resort Hotel sebaiknya lebih meningkatkan promosi agar semakin banyaknya pengunjung untuk menginap dikarenakan *resort*

Hotel bagus untuk pengunjung yang ingin berlibur dengan keluarga, kerabat rekan kerja dan untuk seorang idri karena penginapan ini cenderung bisa membuat pikiran lebih rileks.

b.Untuk lahan parkirannya dikarenakan lahan yang tidak luas serta berantakan ini akan membuat para pengunjung untuk berpikir kembali saat menginap. Karena pengunjung cenderung melihat kenyamanan saat menitipkan fasilitas mereka.

c.Sebaliknya pelayanan Campago *Resort* Hotel lebih ditingkatkan lagi baik itu pelayanan terhadap pengunjung maupun pelayanan terhadap peneliti selanjutnya yang ingin mengumpulkan informasi ke Campago *resort* Hotel.

2. Bagi penelitian selanjutnya

Penelitian ini hanya berfokus pada variabel *physical environment, emotion, customers satisfaction* dan *behavioral intention*. Penelitian berikutnya diharapkan untuk menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi *behavioral intention* pengunjung.

