

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan uraian latar belakang, tinjauan pustaka dan mencermati hasil penelitian terdahulu serta didukung dengan hasil analisis data menggunakan software Smart PLS 3, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan untuk menjawab tujuan dan hipotesis penelitian sebagai berikut :

1. Interaksi dengan Pegawai (IDP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Delight (CD)*. Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian dan hipotesis pertama dalam penelitian ini, sehingga hipotesis pertama (Ha.1) ***diterima.***
2. Interaksi dengan Konsumen Lain (IDK) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Delight (CD)*. Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian dan hipotesis kedua dalam penelitian ini, sehingga hipotesis kedua (Ha.2) ***diterima.***
3. *Customer Delight (CD)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Konsumen (*KK*). Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian dan hipotesis ketiga dalam penelitian ini, sehingga hipotesis ketiga (Ha.3) ***diterima.***
4. *Customer Delight (CD)* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (*LK*). Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian dan hipotesis keempat dalam penelitian ini, sehingga hipotesis keempat (Ha.4) ***diterima.***
5. Kepuasan Konsumen (*KK*) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Konsumen (*LK*). Hasil penelitian ini sesuai dengan tujuan penelitian dan hipotesis kelima dalam penelitian ini, sehingga hipotesis kelima (Ha.5) ***diterima.***

5.2 Saran

1. Manajemen Bukit Sekipan harus senantiasa berusaha keras untuk memberikan edukasi dan membudayakan sikap ramah, komunikatif, dan responsive dari setiap karyawan dan pegawainya dalam melayani setiap tamu pengunjung wisatawan yang datang berkunjung di objek wisata tersebut dalam upaya untuk memberikan rasa nyaman, kesan yang menyenangkan dan kebahagiaan bagi setiap wisatawan yang datang (*customer delight*).
2. Manajemen Bukit Sekipan perlu memprogramkan acara atau event yang melibatkan banyak wisatawan dalam suatu kegiatan massal bersama seperti aneka lomba, acara kopdar komunitas, pentas hiburan music dan sebagainya dalam upaya untuk memberikan rasa nyaman, kesan yang menyenangkan dan kebahagiaan bagi setiap wisatawan yang datang (*customer delight*).
3. Manajemen Bukit Sekipan perlu membudayakan sikap dan perilaku seluruh pegawainya yang dapat menimbulkan rasa nyaman, senang dan bahagia bagi seluruh pengunjung dalam upaya untuk memberikan rasa puas (*kepuasan konsumen*) serta menimbulkan keinginan dan niat dari wisatawan untuk suatu saat nanti datang dan berkunjung kembali di objek wisata ini (*loyalitas konsumen*).
4. Manajemen Bukit Sekipan harus senantiasa berusaha memberikan rasa puas terhadap seluruh wisatawan pengunjung (*kepuasan konsumen*) agar menimbulkan keinginan dan niat wisatawan untuk datang dan berkunjung kembali di objek wisata ini (*loyalitas konsumen*).

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berikut ini beberapa keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini yang kemungkinan dapat menimbulkan perbedaan persepsi dan hasil analisis pada penelitian-penelitian selanjutnya :

1. Penelitian ini hanya fokus pada penerapan metode survei melalui kuesioner, tidak berdasarkan hasil pengamatan langsung dilapangan sehingga kesimpulan yang diambil terbatas berdasarkan pada data yang dikumpulkan melalui penggunaan instrumen secara tertulis dan tanggapan responden atas isi dari kuesioner tersebut.
2. Latar belakang pendidikan dan pengalaman responden dalam berwisata atau traveling dapat menyebabkan perbedaan persepsi responden dalam memahami konteks pertanyaan dalam instrumen. Data yang dihasilkan dari penggunaan instrumen yang mendasarkan pada persepsi jawaban responden akan dapat menimbulkan masalah jika persepsi responden berbeda dengan keadaan yang sesungguhnya terjadi dalam obyek penelitian.