

## BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dari hasil penelitian yang berjudul “Pengaruh Fasilitas dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada *Event Pos Bloc Medan*” yaitu dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Fasilitas dan Pengalaman Pengunjung terhadap Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini memiliki 5 variabel independen (X) pada Fasilitas yakni, Pertimbangan/perencanaan spasial (**X1**), Perencanaan ruangan (**X2**), Perlengkapan/ perabotan (**X3**), Tata cahaya dan warna (**X4**), Unsur Pendukung (**X5**) dan memiliki 4 variabel independen (X) pada Pengalaman Pengunjung yakni, Komponen biasa hingga luar biasa (**X6**), Komponen kognitif hingga emotif (**X7**), Faktor pengalaman fisik dan interaksi manusia (**X8**), Faktor karakteristik individu dan situasional (**X9**). Variabel dependen (Y) pada penelitian ini yaitu Kepuasan Pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan menggunakan analisis deskriptif serta melalui uji t (parsial) menyatakan bahwa semua variabel pada Fasilitas dan Pengalaman pengunjung berpengaruh terhadap Kepuasan Pengunjung. Penelitian ini memperoleh hasil data yang menyatakan bahwa pada Fasilitas, variabel yang paling berpengaruh adalah variabel yang memiliki nilai tertinggi yaitu variabel perencanaan ruangan (**X2**) sebesar 29.624 kemudian diikuti variabel pertimbangan/ perencanaan spasial (**X1**) sebesar 26.93. Pada Pengalaman Pengunjung, variabel yang paling berpengaruh adalah variabel yang memiliki nilai tertinggi yaitu variabel faktor karakteristik individu dan situasional (**X4**) sebesar 30.915.

Dalam penelitian ini ada beberapa variabel yang kurang baik dengan memiliki nilai terendah yaitu variabel unsur pendukung (**X5**) pada Fasilitas sebesar 1.326 dan variabel komponen kognitif hingga emotif (**X7**) pada Pengalaman Pengunjung sebesar 2.457. Sehingga variabel-variabel tersebut perlu untuk diperhatikan dan diperbaiki oleh pengelola Pos Bloc Medan guna meningkatkan fasilitas dan pengalaman pengunjung. Dikarenakan semakin baik fasilitas dan pengalaman yang diberikan maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan oleh pengunjung.

- Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung  
Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin baik fasilitas yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengunjung. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh penelitian terdahulu oleh (Alana & Putro, 2020) yang berjudul Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek
- Pengaruh pengalaman pengunjung terhadap kepuasan pengunjung

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengalaman pengunjung berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung. Artinya semakin baik pengalaman yang dirasakan pengunjung maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengunjung. Hasil penelitian ini relevan dengan penelitian sebelumnya oleh penelitian terdahulu oleh (Ventura, 2018) yang berjudul Pengaruh Pengalaman Pengunjung, Citra Destinasi dan Sosial Media Melalui Kepuasan Pengunjung Terhadap Minat Berkunjung Kembali Pada Wisata Telaga Sarangan Di Kabupaten Magetan.

## 6.2 Saran

Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat maka peneliti memberikan saran yang dapat memberikan manfaat bagi Pos Bloc Medan dan bagi peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut :

### 1. Bagi Pos Bloc Medan

Menurut pengunjung fasilitas dan pengalaman yang ditawarkan Pos Bloc Medan dapat memberikan kepuasan pada pengunjung. Hal tersebut dapat dilihat dari skor setiap indikator variabel fasilitas dan pengalaman pengunjung yang tergolong tinggi. Dalam meningkatkan kepuasan pengunjung ada beberapa saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi pengelola Pos Bloc Medan :

#### a. Terkait Fasilitas

Pengelola diharapkan untuk memperhatikan dan meningkatkan fasilitas pada unsur pendukung seperti kebersihan dan aroma toilet, keamanan parkir, sirkulasi suhu ruangan agar pengunjung tetap merasa nyaman dan merasa puas terhadap fasilitas yang ada di Pos Bloc Medan.

#### b. Terkait Pengalaman Pengunjung

Pengelola diharapkan untuk memperhatikan dan meningkatkan pengalaman pengunjung pada komponen kognitif hingga emotif seperti memberikan pengalaman yang berharga kepada pengunjung melalui kegiatan *event* yang kreatif, menyenangkan dan menarik agar pengunjung merasa puas dan berminat untuk mengikuti kegiatan-kegiatan yang diadakan di Pos Bloc Medan

### 2. Bagi peneliti selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pengunjung seperti kualitas pelayanan, minat berkunjung kembali dan motivasi pengunjung. Hal tersebut bertujuan agar penelitian yang dilakukan lebih bermanfaat bagi pengelola Pos Bloc Medan