

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan dari hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah *Customer Experience* (X) mempengaruhi Minat berkunjung kembali (Y) pengunjung pada objek wisata Teropong Kota Bandar Lampung.

Banyak faktor yang mempengaruhi minat berkunjung kembali pengunjung Teropong Kota yang telah dirangkum oleh peneliti, antara lain *Customer Experience* (pengalaman pengunjung) yang terdiri dari *comfort, educational, hedonic, novelty, safety and beauty*.

1.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil pengujian hipotesis penelitian ini, maka peneliti memberikan beberapa saran kepada pihak-pihak terkait, yaitu:

1. Pihak pengelola Teropong Kota Bandar Lampung perlu menciptakan kesan aman dan nyaman yang tak pernah terlupakan guna mendorong minat berkunjung kembali. Ada beberapa spot foto yang dibangun di lokasi ini, fasilitas ini nampaknya akan bertambah karena terlihat di beberapa sudut ada pembangunan yang belum rampung. Dari informasi yang didapat, nantinya akan ada 10 spot wisata, namun kini baru 6 yang telah rampung. Maka dari itu hal yang tepat adalah menambah spot-spot unik dan fasilitas yang dilengkapi pengaman yang menunjang keamanan pengunjung. Pelayanan dari pelayan cafe yang harus lebih diperhatikan lagi baik dari segi, menawarkan makanan dan menyajikan makanan harus cepat tanggap dan menyenangkan pengunjung.

2. Dengan harga yang ditawarkan minim dan kompetitif membuat masyarakat penasaran, tapi sayangnya masyarakat Bandar Lampung belum banyak yang mengetahui tentang Teropong Kota. Teropong Kota Bandar Lampung harus terus dan tak henti-hentinya menunjukkan eksistensinya di sosial media agar pengunjung lebih tergugah untuk mengunjunginya. Hal ini guna memberikan akses informasi kepada pengunjung yang bingung bahkan tidak tau dimana lokasi Teropong Kota ini.
3. Teropong Kota diharapkan terus menampilkan *live music* dan *sharing session* sehingga menambah hiburan sekaligus ilmu pengetahuan baik dalam bidang bisnis dan kewirausahaan pula bagi pengunjung. Dengan menampilkan band-band lokal yang diberi fasilitas untuk memajukan perindustrian musik lokal. Menuntun anak muda yang kreatif dan inovatif dengan menghadirkan millennial berpengalaman yang sukses dalam menggapai usahanya.
4. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan agar dapat melakukan penelitian dengan menggunakan variabel-variabel independen yang lebih variatif dan beragam guna lebih mengetahui faktor apa sajakah yang sangat mempengaruhi minat berkunjung kembali pelanggan. Selain itu, diharapkan menambah referensi-referensi yang lebih banyak dan cocok untuk lebih menunjang penelitian selanjutnya.