

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Hipotesis satu menyatakan bahwa *Customer Experience* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) **diterima**, sehingga dapat disimpulkan jika *Customer Experience* merupakan penyebab adanya *Customer Satisfaction* kebun *strawberry* di Ciwidey, Bandung.
2. Hipotesis dua menyatakan bahwa *Customer Expectation* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) **diterima**, sehingga dapat disimpulkan jika *Customer Expectation* merupakan penyebab adanya *Customer Satisfaction* kebun *strawberry* di Ciwidey, Bandung.
3. Hipotesis tiga menyatakan bahwa *Destination Image* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Customer Satisfaction* (Y) **diterima**, sehingga dapat disimpulkan jika *Destination Image* merupakan penyebab adanya *Customer Satisfaction* kebun *strawberry* di Ciwidey, Bandung.
4. Hipotesis empat menyatakan bahwa *Customer Satisfaction* (Y) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* (Z) **diterima**, sehingga dapat disimpulkan jika *Customer Satisfaction* merupakan penyebab adanya *Revisit Intention* kebun *strawberry* di Ciwidey, Bandung.
5. Hipotesis lima menyatakan bahwa *Customer Experience* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* (Z) **diterima**, sehingga

dapat disimpulkan jika *Customer Experience* merupakan penyebab adanya *Revisit Intention* kebun *strawberry* di Ciwidey, Bandung.

6. Hipotesis enam menyatakan bahwa *Destination Image* (X3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Revisit Intention* (Z) **diterima**, sehingga dapat disimpulkan jika *Destination Image* merupakan penyebab adanya *Revisit Intention* kebun *strawberry* di Ciwidey, Bandung.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Praktis

Secara umum, kebun *strawberry* di Ciwidey, Bandung, merupakan destinasi agrowisata yang cukup terkenal di Provinsi Jawa Barat. Kebun *strawberry* Ciwidey memiliki pemandangan yang indah karena berada di dataran tinggi Kabupaten Bandung. Pada kebun *strawberry* di Ciwidey, pengunjung dapat memetik buah *strawberry* langsung di kebunnya, hal itu membuat pengunjung bisa mendapatkan pengalaman baru dalam melakukan kegiatan agrowisata. Kegiatan memetik buah *strawberry* (*Customer Experience*) di Ciwidey mempunyai efek ringan kepada *Customer Satisfaction*, walaupun pengunjung puas tetapi efeknya masih ringan, oleh karena itu untuk memaksimalkan, pengelola kebun *strawberry* di Ciwidey diharapkan dapat memberikan pilihan kegiatan yang baru untuk pengunjung, yang diharapkan dapat memaksimalkan kepuasan pengunjung kebun *strawberry* di Ciwidey dengan adanya kegiatan yang bervariasi untuk menambah pengalaman pengunjung.

Suasana yang nyaman dan pemandangan yang indah pada kebun *strawberry* di Ciwdey membuat pengunjung tertarik untuk melakukan kegiatan agrowisata,

berdasarkan hasil hipotesis tiga, *Destination Image* memberikan pengaruh bagi *Customer Satisfaction* dengan efek ringan, untuk memaksimalkan hal tersebut, diharapkan pengelola kebun *strawberry* di Ciwidey, dapat menambahkan fasilitas dan titik-titik tempat yang baru dan *fresh* untuk memaksimalkan kepuasan pengunjung berdasarkan citra tempat kebun *strawberry* di Ciwidey.

### **5.2.2 Saran Teoritis**

- a. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat mencari faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *Revisit Intention* dan *Customer Satisfaction* pada objek penelitian ini.
- b. Penelitian ini perlu dikembangkan dan disempurnakan lebih lanjut dengan cara menambahkan uji multikolinearitas untuk mendapati adanya hubungan antar tiap variabel penelitian ini.