

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab- bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa 3 dari 5 dimensi *experiential marketing* yaitu *think*, *act*, dan *relate* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *event sports tourism* Proliga 2023 di Kota Palembang. Hal ini dibuktikan dengan nilai  $t_{hitung}$  pada 3 variabel tersebut yaitu *think* sebesar 3.041 , *act* sebesar 4.508, serta *relate* sebesar 4.333 , dimana ketiga dimensi tersebut memiliki nilai  $t_{hitung} >$  nilai  $t_{tabel}$  (1,985). Namun pada dimensi *sense* dan *feel* menunjukkan bahwa tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *event sports tourism* Proliga 2023 di Kota Palembang, dimana nilai  $t_{hitung}$  dari variabel *sense* sebesar -0,16 dan *feel* sebesar 1,458 < dari nilai  $t_{tabel}$  (1,985).
- b. Berdasarkan hasil uji F (simultan) bahwa *experiential marketing* yang terdiri dari *sense*, *feel*, *think*, *act*, dan *relate* berpengaruh signifikan terhadap *customer satisfaction* pada *event sports tourism* Proliga 2023 di Kota Palembang dengan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 114,228 > nilai  $F_{tabel}$  (2,31) dan tingkat signifikan (0,000) < 0,05.
- c. Berdasarkan nilai *standardized coefficient* yang diperoleh dari hasil uji t (Parsial), bahwa dari kelima dimensi *experiential marketing* (*sense*, *feel*, *think* *act* dan *relate*) tersebut, dimensi yang memiliki pengaruh paling kecil adalah dimensi *sense* dengan nilai *standardized coefficient* sebesar -0,001 sedangkan dimensi yang memiliki pengaruh paling dominan atau berkontribusi paling besar terhadap *customer satisfaction* pada *event sports tourism* Proliga 2023 di Kota Palembang adalah dimensi *act* dengan nilai *standardized coefficient* sebesar 0,437.

## 5.2 Saran

Berdasarkan analisis dan pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh, ada beberapa saran yang diajukan oleh penulis kepada pihak-pihak yang terlibat di penelitian ini, diantaranya yaitu:

### a. Bagi Pihak Penyelenggara Proliga Di Kota Palembang (Bank Sumsel Babel)

1. Pada dimensi *sense*, pihak Bank Sumsel Babel selaku pihak penyelenggara *event* Proliga di Kota Palembang, diharapkan tetap memperhatikan kebersihan toilet dan area tribun pengunjung, serta mencari cara atau solusi lain selain menyediakan *interactive games* dan tenant UMKM untuk menarik perhatian pengunjung dan tetap memberikan kenyamanan bagi pengunjung *event* tersebut. Namun jika ingin mengadakan kembali *interactive games* dan tenant UMKM, cari lah games yang sesuai atau bertemakan dengan *event* tersebut dengan target pemain yang telah ditentukan dan untuk menghadirkan tenant UMKM carilah tempat yang strategi dan lakukan survei apakah makanan yang dijual di tenant tersebut dijual dengan bentuk, porsi dan harga yang lebih murah atau lebih mahal dari mall yang berada di dekat *venue* PSCC (PIM Mall).
2. Pada dimensi *feel*, Bank Sumsel Babel selaku pihak penyelenggara *event* Proliga di Kota Palembang diharapkan mampu memperbaiki pelayanan serta keramahtamahan para petugasnya dengan mengadakan pelatihan *service excelent* bagi petugas, sehingga pengunjung merasa senang dan puas berada di *event* tersebut.
3. Pada dimensi *think*, Bank Sumsel Babel selaku pihak penyelenggara *event* Proliga di Kota Palembang diharapkan dapat menjaga nama baik *event* tersebut, sehingga orang yang akan berkunjung ke *event* Proliga di Kota Palembang, akan

mengingat bahwa *event* Proliga yang digelar di Kota Palembang adalah salah satu *event* terbaik di Palembang, sehingga pengunjung akan tetap atau terus berminat untuk menyaksikan kembali di *event* Proliga ditahun-tahun selanjutnya

4. Pada dimensi *act*, Bank Sumsel Babel selaku pihak penyelenggara *event* Proliga di Kota Palembang, diharapkan mampu berinteraksi dengan pengunjung seperti mempertegas aturan- aturan yang ada agar dapat mempengaruhi tingkah laku dan gaya hidup pengunjung sehingga pihak penyelenggara dapat menekankan bahwa *event* Proliga ini adalah bagian dari gaya hidup mereka.
5. Pada dimensi *relate*, Bank Sumsel Babel selaku pihak penyelenggara *event* Proliga di Kota Palembang, diharapkan mampu memberikan fasilitas khusus tempat berkumpul bagi pengunjung yang menonton bersama keluarga, sahabat dan komunitas sehingga mereka dapat berkomunikasi dengan baik sehingga pihak penyelenggara akan mendapatkan keuntungan atau meningkatkan hubungannya dengan pelanggan.

#### **b. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap hasil penelitian untuk tetap menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Adapun saran yang dapat diberikan sebagai berikut :

1. Terus menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung agar pengunjung merasa puas dan mau melakukan kunjungan kembali di *event* selanjutnya, dengan cara mencari kegiatan *experience* seperti apa yang akhir-akhir ini menjadi trending atau disukai oleh para pengunjung sehingga bisa dijadikan sebagai inspirasi bagi pihak penyelenggara untuk

mengadakan *interactive games* kedepannya, serta tetap selalu menjaga kebersihan di area tribun dan toilet pengunjung

2. Kinerja setiap pegawai yang berada di lapangan lebih ditingkatkan lagi agar pelanggan merasa puas dengan kinerja pegawai tersebut
3. Bagi penelitian selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian sejenis dengan penambahan variabel dan objek penelitian yang berbeda agar dapat mengetahui pengaruh dari setiap variabel serta menambah jumlah responden agar diperoleh hasil yang lebih akurat