

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis data menggunakan *Structural Equation Modelling* (SEM) menunjukkan bahwa data pada penelitian ini tidak memiliki kecocokan dengan model penelitian yang diajukan. Didukung oleh hasil dari uji model pengukuran yang menunjukkan bahwa seluruh indikator dinyatakan valid namun terdapat beberapa variabel yang tidak memiliki reliabilitas atau konsistensi pengukuran yang baik.

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, kedelapan hipotesis yang diajukan kurang memberikan hasil yang kurang baik. Hasil dari model struktural tersebut dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. *Core Service Quality* memberi pengaruh terhadap *perceived value*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik dan berkualitasnya penampilan dari musisi-musisi yang tampil, *audio* dan tata panggung yang ada di Java Jazz Festival membuat pengunjung merasa apa yang sudah dikorbankan sesuai dengan harapan dari pengunjung.
2. *Peripheral Service Quality* memberi pengaruh terhadap *perceived value*. Hal ini menunjukkan bahwa kapasitas *venue* yang memadai dan nyaman dan semakin berkualitasnya *peripheral service* yang diberikan kepada

pengunjung Java Jazz Festival akan memberikan nilai tambah dan menjadi keuntungan lebih yang didapatkan oleh pengunjung.

3. *Perceived Value* memberi pengaruh terhadap *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa ketika pengunjung telah membayarkan sejumlah uang, mengorbankan waktu untuk dapat menyaksikan Java Jazz Festival dan mendapatkan pertunjukkan musik yang sesuai dengan harapan, akan memberikan kepuasan bagi para pengunjung Java Jazz Festival.
4. *Core service quality* memberi pengaruh terhadap *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan bahwa penampilan dari musisi-musisi yang tampil, tata panggung yang menarik, dan kualitas suara di Java Jazz Festival menjadi faktor penting agar bisa membuat pengunjung merasa puas dengan pertunjukkan musik *jazz* tersebut.
5. *Peripheral service quality* tidak berpengaruh terhadap *customer satisfaction*. Hal ini menunjukkan kapasitas *venue*, kapasitas tempat parkir, pengaturan antrian tiket, dan toilet yang bersih tidak mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pertunjukkan Java Jazz Festival.
6. *Customer satisfaction* memberi pengaruh terhadap *repurchase intention*. Hal ini menunjukkan bahwa ketika konsumen merasa bahwa pertunjukkan musik tersebut sesuai dengan harapan, maka akan berpengaruh terhadap keputusan pengunjung untuk datang kembali ke Java Jazz Festival di tahun berikutnya.
7. *Peripheral service quality* tidak berpengaruh terhadap *repurchase intention*. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan untuk datang kembali ke Java Jazz Festival di tahun berikutnya, ditentukan dari kepuasan dan nilai

yang dirasakan oleh konsumen dari kualitas layanan pendukung setiap Java Jazz diadakan.

8. *Core service quality* tidak berpengaruh terhadap *repurchase intention*. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan untuk datang kembali ke Java Jazz Festival di tahun berikutnya, ditentukan dari kepuasan dan nilai yang dirasakan oleh konsumen dari penampilan musisi yang dihadirkan setiap Java Jazz diadakan.

## 5.2 Saran

### 5.2.1 Saran Bagi Perusahaan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *repurchase intention* dipengaruhi oleh *core service quality*, *peripheral service quality*, *perceived value* dan *customer satisfaction*. Maka, saran yang diberikan dari hasil penelitian adalah sebagai berikut :

1. Fokus dalam menampilkan musisi Jazz Internasional sebagai musisi yang tampil di *special show* dan juga sesuai dengan tema utama dari festival musik tersebut yaitu Java Jazz Festival.
2. Memberikan tata panggung yang lebih menarik dan sesuai dengan tema yang ingin diangkat oleh pihak penyelenggara yaitu dengan menampilkan corak-corak khas dari Indonesia, seperti gambar barong yang menjadi *design background* panggung Java Jazz.
3. Memindahkan *venue* penyelenggaraan Java Jazz Festival agar memiliki kapasitas yang lebih memadai yaitu di *Indonesia Convention Exhibition*, hal ini bertujuan agar pengunjung lebih merasa nyaman ketika menonton

musisi jazz idolanya. Selain itu juga dapat menyediakan kapasitas parkir yang lebih memadai.

4. Memberikan kesempatan untuk *meet and greet* bagi pengunjung yang membeli tiket *three days pass* dan *special show* untuk dapat bertemu secara langsung dengan musisi yang tampil sebagai *special show* di Java Jazz Festival.
5. Untuk menghindari antrian yang membuat pengunjung tidak nyaman saat berpindah dari satu panggung ke panggung lain, pihak penyelenggara harus membuat jadwal tampil musisi, agar tidak selesai di waktu yang bersamaan.
6. Memberikan *free merchandise* seperti *t-shirt* bagi pengunjung yang membeli tiket *special show*, hal ini dapat memberikan benefit lebih bagi pengunjung.
7. Selain itu, dengan memberikan diskon bagi pengunjung Java Jazz Festival di Java Jazz Coffee dengan menunjukkan tiket menonton Java Jazz Festival, hal ini dapat meningkatkan kepuasan bagi pengunjung selain mendapatkan kualitas pelayanan yang baik saat menyaksikan penampilan musisi di Java Jazz Festival, tapi juga mendapatkan keuntungan lebih setelah menonton festival musik tersebut.
8. Menggunakan Media Sosial untuk menampung saran atau feedback dari masyarakat mengenai musisi yang akan tampil di Java Jazz Festival di tahun berikutnya.

### 5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

Demi terciptanya penelitian yang lebih baik dan akurat, masih banyak aspek yang dapat dikembangkan, khususnya dalam penelitian ini. Oleh karenanya demi hasil penelitian yang lebih baik, berikut ini adalah beberapa saran yang dapat menjadi tambahan bagi penelitian selanjutnya :

1. Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel di wilayah Jabodetabek melalui kuesioner *offline*. Namun peneliti tidak dapat menjangkau lebih banyak responden di daerah lain. Sehingga jumlah responden lebih banyak di satu daerah tertentu, dan tidak terdapat responden pada wilayah Bogor. Peneliti menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar memberikan kuota untuk masing-masing wilayah dalam pengambilan sampel. Sehingga hasil penelitian dapat mewakili pendapat dari masing-masing wilayah dengan lebih baik.
2. Responden dalam penelitian ini hanya bagi pengunjung Java Jazz Festival 2015, dan untuk penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Single Cross-Sectional Design*, sehingga kualitas pelayanan yang dirasakan dan diterima hanya berdasarkan di tahun 2015 saja. Untuk penelitian selanjutnya, peneliti menyarankan agar responden yang dipilih sebagai sampel adalah pecinta musik Jazz dan yang menyaksikan Java Jazz Festival dari tahun ke tahun, sehingga dapat memberikan penilaian yang lebih baik terhadap Java Jazz Festival dan dapat menggunakan *Longitudinal Design*.
3. Pada penelitian ini, nilai *variance extracted* (VE) pada variabel *peripheral service quality* dan *customer satisfaction* belum mencapai syarat

reialibilitas yaitu lebih dari 0.5, sehingga kedua variabel tersebut kurang reliabel untuk digunakan pada penelitian selanjutnya. Untuk itu, pada penelitian selanjutnya peneliti menyarankan untuk memperbaiki indikator pertanyaan pada variabel *peripheral service quality* dan *customer satisfaction*.

4. Pada penelitian ini, nilai *construct reliability* (CR) variabel *repurchase intention* belum mencapai syarat reliabilitas yaitu 0.7 melainkan 0.65, dan nilai *variance extracted* (VE) belum mencapai syarat reliabilitas yaitu 0.5 melainkan 0.43, sehingga variabel *repurchase intention* tidak reliabel. Untuk itu, pada penelitian selanjutnya peneliti menyarankan untuk memperbaiki indikator pertanyaan pada variabel *repurchase intention*.