

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian yang berjudul “Pengaruh Pelaksanaan *Special Event* VALORANT *Challengers* Indonesia 2022 terhadap *Customer Experience*” memiliki tujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara *special event* terhadap *customer experience* dalam *event* VALORANT *Challengers* Indonesia 2022, serta mengukur seberapa besar pengaruh antara kedua variabel tersebut. Untuk mencapai tujuan pada penelitian ini, peneliti melakukan penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang kemudian diolah hingga menghasilkan data sebagai berikut ini.

1. Adanya pengaruh yang signifikan antara variabel *special event* terhadap *customer experience* pada *event* VALORANT *Challengers* Indonesia 2022, dimana pada nilai signifikansi menunjukkan angka 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$), selain itu pada nilai F hitung menunjukkan angka sebesar 67,360 lebih besar dari F tabel ($67,360 > 3,936$) sehingga menghasilkan H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana, didapatkan bahwa variabel *special event* yang merupakan variabel independen memberikan pengaruh terhadap variabel *customer experience* yang merupakan variabel dependen sebesar 40,7%. Sementara sebesar 59,3% variabel *customer experience* dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas pada penelitian ini.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Akademis

Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan, masih ditemukan kekurangan pada penelitian ini, meliputi kekayaan sumber informasi, data-data yang dilampirkan, hingga kekayaan data yang dilampirkan pada

penelitian ini. Oleh karena itu, apabila terdapat penelitian serupa dengan penelitian ini di kemudian hari, diharapkan dapat lebih memperbanyak sumber informasi, sumber data, dan lain sebagainya agar dapat menjadi lebih lengkap serta beragam. Selain itu, variabel *special event* dengan *customer experience* memiliki jangkauan yang cukup luas untuk dapat dibuat penelitian lainnya. Penelitian serupa juga dapat diteliti dengan menggunakan metode kualitatif agar dapat mendapatkan pembahasan yang lebih mendalam.

5.2.2 Saran Praktis

Berdasarkan penelitian ini, terdapat beberapa saran yang dapat digunakan untuk dapat meningkatkan *special event* terhadap *customer experience*, antara lain sebagai berikut ini.

1. Pihak Riot Games selaku *developer game* yang merencanakan *event* turnamen VALORANT *Champions Tour* untuk dapat mempertahankan atau mengembangkan konsep yang sudah dibuat.
2. Pihak One Up Organizer selaku turnamen *organizer* diharapkan dapat melakukan promosi lebih luas lagi agar dapat lebih dikenal oleh masyarakat yang belum bermain *game* VALORANT.
3. Pihak One Up Organizer perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk dapat mengetahui bagaimana *customer experience* bagi para peserta dan penonton agar dapat terlaksana lebih baik lagi.