

BAB V

KESIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang didapat dari penelitian *Service Quaity, Satisfaction, WOM* terhadap *Revisit Intention*:

1. Terdapat pengaruh signifikan positif antara *service quality* terhadap *satisfaction*, yang artinya bahwa kualitas pelayanan dari restoran *seafood* mempengaruhi tingkat kepuasan dari wisatawan yang berkunjung ke restoran tersebut.
2. Terdapat pengaruh signifikan positif antara *service quality* terhadap *word of mouth*, yang artinya bahwa kualitas pelayanan dari restoran *seafood* mempengaruhi promosi dari mulut ke mulut diantara wisatawan yang mengatakan bahwa berkunjung ke restoran tersebut merupakan hal yang positif dan menyenangkan.
3. Terdapat pengaruh signifikan positif antara *satisfaction* terhadap *word of mouth*, yang artinya bahwa kepuasan wisatawan yang berkunjung ke restoran *seafood* tersebut mempengaruhi komunikasi dari mulut ke mulut yang positif dari wisatawan yang berkunjung ke restoran tersebut.
4. Terdapat pengaruh signifikan positif antara *word of mouth* terhadap *revisit intention* yang artinya bahwa komunikasi dari mulut ke mulut yang positif dari pengunjung restoran *seafood* mempengaruhi minat untuk berkunjung kembali dari wisatawan ke restoran tersebut.
5. Terdapat pengaruh signifikan positif antara *satisfaction* terhadap *revisit intention*, yang artinya bahwa tingkat kepuasan dari wisatawan yang mengunjungi restoran *seafood* mempengaruhinya dalam keputusan untuk berkunjung kembali ke restoran tersebut di masa datang ketika berkunjung ke Batam.

5.2 Keterbatasan

Penelitian ini memiliki keterbatasan-keterbatasan sebagai berikut:

1. Sampel penelitian yang diambil dalam penelitian ini hanya merupakan wisatawan yang berkunjung ke kota Batam saja, tidak memasukkan data

dari wisatawan yang berkunjung ke daerah objek wisata lainnya di Indonesia.

2. Penelitian hanya mengambil sampel responden yang terbatas pada wisatawan yang mengunjungi tiga restoran seafood yang di tentukan oleh peneliti. Pengunjung dari restoran *seafood* lainnya di Batam tidak diambil sebagai objek penelitian ini.
3. Jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya mencakup lima variabel saja. Masih banyak variabel independen lain yang bisa digunakan untuk memprediksi minat berkunjung kembali

5.3 Rekomendasi

Rekomendasi yang akan di sampaikan kepada peneliti berikutnya, antara lain:

1. Penulis menyarankan kepada penulis selanjutnya agar dapat memperbanyak dalam pengambilan sampel agar penelitian dapat di simpulkan dan mendapatkan hasil yang lebih valid.
2. Untuk peneliti selanjutnya di sarankan untuk memperbanyak jumlah ressponden dan jumlah restoran seafood yang dijadikan objek penelitian agar hasil penelitian yang didapatkan lebih merata gambarannya.