

BAB V KESIMPULAN & SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dan hasil analisis pada bab sebelumnya mengenai “Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang Angkatan 2018”, maka kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan ditetapkan oleh cinema XXI Resinda Park Mall Karawang sudah baik. Artinya sudah membrikan jasa yang tepat dan sesuai Hal tersebut dapat dilihat pada jawaban responden mengenai kualitas pelayanan bioskop XXI Resinda Park Mall Karawang. Pada pernyataan “Kualitas pelayanan yang diterapkan oleh XXI Resinda Park Mall Karawang dalam kemampuan melayani dengan baik”.
2. Harga yang ditetapkan tidak bermasalah bagi pelanggan. Artinya pelanggan merasa kualitas pelayanan bioskop XXI Resinda Park Mall Karawang ini sendiri sudah sesuai dengan kondisi keinginan dan ekspetasi.
3. Pengujian secara parsial menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan Cinema XXI di Resinda Park Mall Karawang terbukti signifikan. Artinya, Pelayanan dan kesesuaian Kualitas pelayanan(X1), Harga(X2) dan Kepuasan Pelanggan(X3) secara bersama – sama bisa mempengaruhi meningkatnya kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh memnerikan
4. Pengujian secara simultan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan Cinema XXI di Resinda Park Mall Karawang terbukti signifikan. Artinya, Pelayanan dan kesesuaian Kualitas pelayanan(X1), Harga(X2) dan Kepuasan Pelanggan(X3) secara bersama – sama bisa mempengaruhi meningkatnya kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

5. Pengujian secara simultan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan, harga terhadap kepuasan pelanggan Cinema XXI di Resinda Park Mall Karawang terbukti signifikan. Artinya, Pelayanan dan kesesuaian Kualitas pelayanan(X1), Harga(X2) dan Kepuasan Pelanggan(X3) secara bersama – sama bisa mempengaruhi meningkatnya kepuasan pelanggan. Dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan dan harga mempunyai pengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
6. Kualitas pelayanan pada Cinema XXI di Resinda Park Mall menurut mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang angkatan 2018 sudah cukup baik. Dimana kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menonton cinema XXI Resinda Park Mall Karawang
7. Kualitas pelayanan pada Cinema XXI di Resinda Park Mall menurut mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Buana Perjuangan Karawang angkatan 2018 sudah cukup baik. Dimana harga juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan yang menonton di cinema XXI Resinda Park Mall Karawang

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka peneliti perlu memberikan saran – saran, antara lain :

1. Untuk pelanggan yang menonton kedepanya agar lebih bijak dan sadar lagi dalam mengambil sikap saat menonton, lebih diperhatikan posisi duduk dan kaki agar tidak mengganggu kenyamanan penonton yang lain pada saat film sedang berjalan.
2. Saran bagi peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan penelitian ini untuk mengetahui dampak lainnya, karena penelitian ini hanya sebatas pada kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen. Peneliti selanjutnya dapat mengembangkan variabel lain yang lebih kompleks seperti brand awareness, brand image, promosi dan lain sebagainya yang tidak diteliti pada penelitian ini.
3. Dari hasil penelitian ini diharapkan cinema cimema XXI Resinda Park Mall Karawang dapat menjaga kualitas pelayanan kepada konsumen dan semakin melakukan peningkatan kepuasan pelanggan yang lebih baik. Sehingga menguatkan brand image di mata masyarakat