

## BAB V

### PENUTUP

#### © Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pengumpulan data kuesioner dengan 100 responden pengunjung bioskop Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta dan pengolahan data peneliti yang diperoleh, peneliti merumuskan beberapa kesimpulan peneliti sebagai berikut :

1. Kualitas layanan memengaruhi kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta secara signifikan. Hal tersebut dapat diketahui melalui hasil t hitung variabel (X) kualitas layanan sebesar  $8,068 > t$  tabel  $1,98447$  serta variabel (X) kualitas layanan memiliki nilai  $\text{sig} < 0,05$ . Kualitas layanan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta sebesar 70,3%.
2. Dimensi *tangibles* (bukti fisik) merupakan dimensi dari kualitas layanan yang berpengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji t dimensi *tangibles* (bukti fisik) terhadap kepuasan pelanggan di Flix Cinema PIK Avenue Mall Jakarta sebesar 54,4%.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



## B. Saran

Ⓒ Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memberikan saran sebagai berikut :

### 1. Saran Akademis

Saran peneliti kepada mahasiswa/i atau peneliti selanjutnya yang hendak melakukan penelitian dengan topik kualitas layanan maupun kepuasan pelanggan agar dapat menggunakan konsep atau fenomena lainnya sebagai variabel tambahan, seperti penambahan pada variabel bebas berupa *IMC Tools* yang lainnya, misalnya *advertising, personal selling, direct marketing, event and sponsorship, public relation, sales promotion, dan packaging*.

Selain itu juga dapat memperluas pembahasan mengenai model e-SERVQUAL. Dengan demikian penelitian terkait dapat menambah dan memperkaya pengetahuan Ilmu Komunikasi.

### 2. Saran Praktis

Saran peneliti bagi pihak Flix Cinema selaku pemasar adalah hendaknya pihak terkait tetap menjaga kestabilan kualitas layanan yang sudah tercapai sejauh ini dan terus melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan kearah yang lebih baik. Hal ini dimaksudkan agar Flix Cinema dapat menjadi salah satu perusahaan pendatang baru di bidang industri perfilman yang dikenal dan dapat bersaing dengan para kompetitor-kompetitor pendahulunya.

Selain itu, Flix Cinema diharapkan untuk lebih meningkatkan kualitas layanan dimensi *tangibles* (bukti fisik) seperti dengan menambah jumlah *hall* yang ada, menambah pilihan *healthy choice* pada makanan dan minuman yang ditawarkan, serta mempertahankan keunikan dari desain bioskop.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.