

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan pengujian hipotesis mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, maka didapatkan simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pelayanan Bioskop CGV Cinemas Sunter Mall. Hal ini dapat diartikan bahwa peningkatan loyalitas pelanggan dapat terjadi apabila kualitas pelayanan pada bioskop CGV Cinemas Sunter Mall meningkat.
2. Kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa loyalitas pelanggan dapat terjadi apabila kepuasan pelanggan pada pelayanan di bioskop CGV Cinemas Sunter Mall meningkat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, adapun saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi CGV Cinemas Sunter Mall

- a. Bioskop CGV Cinemas - Sunter Mall harus menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, terutama dalam hal menyampaikan informasi yang jelas dan benar kepada pelanggan tentang. Agar pelanggan mendapatkan informasi yang tepat. Sehingga loyalitas pelanggan dapat terus meningkat.

b. Bioskop CGV Cinemas Sunter Mall juga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan agar loyalitas pelanggan dapat tercipta dalam hal membuat pelanggan merasa senang dan bangga jika menonton di CGV Cinemas Sunter Mall. Memberikan pelayanan terbaik dalam segi informasi, kebersihan, kenyamanan tempat duduk dan meningkatkan fasilitas didalam studio agar pelanggan dapat merasakan kepuasan dari segi kenyamanan dan kualitas biokop CGV Cinemas Sunter Mall.

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Diharapkan dapat mengembangkan lebih jauh model dalam penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang dimungkinkan mempunyai pengaruh terhadap loyalitas pelayanan, misalnya dengan citra merek, *customer value*, kinerja karyawan, lokasi dan variabel-variabel lainnya sehingga dapat memperkaya variasi dalam penelitian.
- b. Diharapkan dapat melakukan penelitian serupa di wilayah yang berbeda agar diperoleh hasil penelitian yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.