



## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan yang menjelaskan secara keseluruhan dari penelitian ini, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Terbukti jika kualitas layanan tidak memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere*. Artinya kualitas layanan tidak mempengaruhi kepuasan pelanggan. Dengan kata lain kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere* tidak ditentukan oleh kualitas layanan. Walaupun tidak mempengaruhi tetapi kualitas layanan bioskop *The Premiere* Kelapa Gading memiliki kualitas layanan yang baik.
2. Terbukti jika harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Artinya semakin sesuainya harga yang ditawarkan bioskop *The Premiere*, maka kepuasan pelanggan akan meningkat, dan jika harga tidak sesuai, maka kepuasan pelanggan bioskop *The Premiere* akan menurun. bioskop *The Premiere* Kelapa Gading memiliki harga yang sudah sesuai.

### 5.2 Saran

#### 5.2.1 Bagi Bioskop *The Premiere*

- a. Bioskop *The Premiere* bisa melakukan pengembangan diluar faktor kualitas layanan seperti harga, fasilitas fisik dan lainnya, agar bisa memaksimalkan kepuasan pelanggan dari faktor yang berbeda. Tetapi Kualitas layanan harus tetap dijaga agar tetap bisa mempertahankan loyalitas pelanggan.



- b. Bioskop *The Premiere* dapat menawarkan harga yang sesuai dengan segmentasinya kepada pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan uang yang dikeluarkan dengan hasil yang diterima. Bioskop

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie**

### 5.2.2 Bagi Peneliti selanjutnya

- a. Diharapkan dapat melakukan penelitian yang serupa di wilayah berbeda agar dapat memperoleh hasil yang berbeda sehingga dapat dibandingkan dengan penelitian ini.
- b. Diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel lain sehingga dapat memperluas variasi dalam penelitian

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.