



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Hak Milik Kekayaan Intelektual (Institus Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institus Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah diperoleh dari olahan data analisis dan hipotesis. Peneliti menarik kesimpulan berikut yang merangkum keseluruhan hasil penelitian:

1. Promosi Penjualan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan CGV yang menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Dengan semakin banyaknya promosi yang diberikan oleh CGV, tingkat kepuasan pelanggan saat melakukan transaksi melalui aplikasi juga meningkat.
2. Kualitas Layanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan CGV yang menggunakan aplikasi CGV Cinemas Indonesia. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan oleh CGV, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan saat menggunakan aplikasi.

5.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

Untuk perusahaan agar mempertahankan dan meningkatkan promosi penjualan yang menarik serta relevan bagi target pasar, karena promosi ini terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Kualitas layanan juga perlu dijaga dan ditingkatkan, mulai dari kemudahan penggunaan aplikasi hingga responsivitas terhadap keluhan. CGV perlu terus mengembangkan fitur-fitur aplikasi, menerapkan personalisasi dalam promosi dan layanan berdasarkan data pelanggan, serta melakukan evaluasi berkala terhadap efektivitas promosi dan kualitas layanan. Memperluas jangkauan promosi melalui media sosial dan kolaborasi dengan influencer juga disarankan untuk meningkatkan kesadaran merek.

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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya dapat memperluas penelitian, seperti menambahkan brand image, harga, atau kemudahan akses, dan masih banyak lagi. Penggunaan metode penelitian campuran (kuantitatif dan kualitatif) dapat memberikan pemahaman lebih mendalam. Selain itu, direkomendasikan untuk menambah jumlah responden. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), hanya sekitar 35,5% variasi dalam kepuasan pelanggan yang dapat dijelaskan oleh promosi penjualan dan kualitas layanan.

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.