

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung pada MovieBox Gejayan dan BlockBuster, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Adanya pengaruh lima variabel (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy*) pada masing – masing objek, dengan pernyataan sebagai berikut:
  - a. Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan secara bersama – sama (Simultan) terhadap kepuasan pengunjung pada MovieBox Gejayan dan BlockBuster terbukti pada uji F diperoleh nilai sig. sebesar  $0.000 < 0.05$  pada masing – masing objek sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang terdiri dari *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance* dan *Empathy* berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada objek MovieBox Gejayan dan BlockBuster. Artinya semakin tinggi kualitas pelayanan maka semakin besar kepuasan pelanggan pada MovieBox Gejayan Dan BlockBuster.
  - b. Berdasarkan dari hasil parsial lima variabel *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Empathy* pada MovieBox Gejayan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung dengan nilai  $< 0.05$  dan untuk variabel *Reliability*

dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan dengan nilai  $> 0.05$ . sedangkan pada objek BlockBuster dari lima variabel disimpulkan bahwa *Reliability* dan *Empathy* pada BlockBuster berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung, dengan nilai  $< 0.05$  dan untuk variabel *Tangibles*, *Responsiveness* dan *Assurance* tidak berpengaruh signifikan. Dengan nilai sig.  $> 0.05$

2. Terdapat perbedaan secara signifikan pada kualitas pelayanan, terutama pada dimensi *Reliability*, *Assurance*, *Empathy* dan dari penilaian Kepuasan pengunjung antara MovieBox Gejayan dan BlockBuster terbukti pada uji T dengan masing – masing sig sebesar 0.001, 0.000, 0.028, 0.012  $< 0.05$ . Sedangkan untuk dimensi *Tangibles* dan *Responsiveness* tidak terjadi perbedaan yang signifikan antara MovieBox Gejayan dan BlockBuster dengan nilai sig sebesar 0.099, 0.271  $> 0.05$

## 5.2. SARAN

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, maka saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

### 1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, para pengunjung berpendapat dan menilai kualitas pelayanan yang ditawarkan objek MovieBox Gejayan dan BlockBuster sudah berkualitas baik, namun belum mencapai pada tingkat harapan pengunjung yang maksimal. Sehingga perlu adanya evaluasi dari pihak objek agar dapat memaksimalkan kualitas

pelayanan yang ditawarkan objek agar dapat menarik lebih banyak pengunjung.

## 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi penelitian selanjutnya, peneliti diharapkan dapat menggunakan metode penelitian dan variabel yang lain di luar variable Kualitas Pelayanan (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*) terhadap Kepuasan Pelanggan dengan menambah jumlah responden / sampel, sehingga hasil penelitian benar - benar dapat digeneralisasikan.

