

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan terhadap Cinema XXI Transmart kota Padang sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada Cinema XXI Transmart di kota Padang.
2. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada Cinema XXI Transmart di kota Padang.
3. Fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung pada Cinema XXI Transmart di kota Padang.

5.1.1 Keterbatasan Penelitian

Peneliti menyadari bahwa penelitian yang dilakukan saat ini, memiliki sejumlah kelemahan dan keterbatasan, secara umum keterbatasan dalam penelitian ini adalah :

1. Terbatasnya jumlah sampel yang digunakan, sehingga mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
2. Proses pengawasan dalam penyebaran kuesioner yang tidak dilakukan dengan ketat, menyebabkan adanya item pernyataan yang mengalami kerancuan, sehingga dapat mempengaruhi ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang diperoleh.
3. Penelitian ini hanya menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, lokasi serta fasilitas terhadap kepuasan menonton di Cinema XXI Transmart kota Padang. Masih banyak faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

5.2. Saran

Saran yang dapat diajukan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya, agar pelanggan dapat terpuaskan dengan jasa yang diberikan oleh Cinema XXI Transmart Padang. Karena apabila pelanggan terpenuhi keinginan dan kebutuhannya, secara tidak langsung pelanggan akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan informasi tentang keunggulan yang ia terima dalam pelayanan Cinema XXI Transmart Padang.
2. Pihak pengelola Cinema XXI Transmart kota Padang harus dapat menjaga dan meningkatkan atau memaksimalkan lokasi karena masih ada pengunjung yang merasa tidak puas dengan tempat parkir kendaraan yang tidak terlalu luas serta terjamin keamanan dan dalam penelitian kali ini menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung.
3. Pihak pengelola diharapkan dapat meningkatkan fasilitas, agar pelanggan dapat terpuaskan dengan fasilitas yang diberikan oleh Cinema XXI Transmart Padang. Karena apabila pelanggan terpenuhi keinginan dan kebutuhannya, secara tidak langsung pelanggan akan menjadi pelanggan yang loyal dan memberikan informasi tentang keunggulan yang ia terima dalam pelayanan Cinema XXI Transmart Padang. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah beberapa variable yang belum digunakan dalam penelitian ini. Karena masih banyak factor lainnya yang dapat mempengaruhi variable kepuasan pengunjung, seperti kualitas pelayanan, fasilitas dan variabel lainnya. sehingga dapat meningkatkan ketepatan dan akurasi hasil penelitian yang akan diperoleh dimasa mendatang.