BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dari mulai bab pendahuluan sampai dengan pembahasan, maka pada bab ini penulis mencoba untuk menarik kesimpulan. Selain itu penulis akan mencoba memberikan beberapa saran sebagai masukan dan pertimbangan untuk perusahaan dimasa yang akan datang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dari pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan mengenai masalah yang dibahas dalam laporan akhir ini, yaitu:

a. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan, dapat terlihat bahwa tingkat kepuasan konsumen bioskop terhadap kualitas pelayanan pada CGV Cinemas Palembang Trade Center memiliki hasil yang baik. Adapun hasil tersebut dapat dilihat dari pengukuran dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar 83,65%, dimensi Keandalan (*Reliability*) sebesar 86,85%, dimensi ketanggapan (*Responsivenese*) sebesar 86,7%, dimensi Jaminan (*Assurance*) sebesar 86,1%, dan dimensi Empati (*Empathy*) sebesar 87,55%.
b. Dimensi yang paling dominan dari hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu demensi Empati (*Empathy*) dengan persentase skor 87,55% dan tergolong dalam kategori sangat tinggi atau sangat baik dalam melakukan pelayanan terhadap konsumen bioskop CGV Cinemas Palembang Trade Center.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang ada, maka penulis dapat membrikan saran-saran-saran sebagai berikut:

a. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada CGV Cinemas Palembang Trade Center kepada konsumen, maka untuk variabel *realiability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* perlu dipertahankan dan ditingkatkan dalam hal kualitas pelayanan agar kulitas pelayanan di CGV Cinemas Palembang Trade Center semakin meningkat.
b. Untuk dimensi *tangible* perlu mendapatkan perhatian dengan memperoleh persentase rata-rata sebesar 83,6%, khususnya dalam memberikan fasilitas fisik berupa gedung CGV Cinemas Palembang Trade Center mudah untuk ditemui oleh konsumen, jarak antara kursi penonton dengan layar proyektor jaraknya sesuai, tidak terlalu jauh antara kursi dengan layar proyektor, *sound system* yang digunakan memiliki suara yang baik dalam pemutaran film sehingga tidak mengganggu penonton dalam pertunjukan film sedang dimulai. Hal-hal yang berupa seperti ini untuk lebih ditingkatkan lagi pada CGV Cinemas Palembang Trade Center agar para konsumen merasakan kesan nyaman dalam merasakan fasilitas yang telah disediakan oleh CGV Cinemas Palembang Trade Center.