

**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN SARAN**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil uji hipotesis dan pembahasan sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengalaman pelanggan (X1) terhadap kepuasan pelanggan (Z1) memiliki nilai *T Statistics* 3.179 dan *probability value* sebesar 0.002. Jadi, pengalaman pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis diterima.
2. Nilai pelanggan (X2) terhadap kepuasan pelanggan (Y1) memiliki nilai *T Statistics* 5.171 dan *probability value* sebesar 0.000. Sehingga, nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga hipotesis diterima.
3. Kepuasan pelanggan (Z1) terhadap loyalitas pelanggan (Y1) memiliki nilai *T Statistics* 4.254 dan *probability value* sebesar 0.000. Jadi, kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sehingga hipotesis diterima.
4. Pengalaman pelanggan (X1) terhadap loyalitas pelanggan (Y1) memiliki nilai *T Statistics* 0.432 dan *probability value* sebesar 0,666. Jadi, pengalaman pelanggan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sehingga hipotesis ditolak.
5. Nilai pelanggan (X2) terhadap loyalitas pelanggan (Y1) memiliki nilai *T Statistics* 2.571 dan *probability value* sebesar 0.010. Sehingga, nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, sehingga hipotesis diterima.

6. Kepuasan pelanggan memang berperan sebagai mediasi dalam pengaruh pengalaman pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai *T Statistics* 2.627 dan probability sebesar 0.009 atau  $\alpha < 5\%$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke-6 didukung atau diterima.
7. Kepuasan pelanggan memang berperan sebagai mediasi dalam pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai *T Statistics* 3.054 dan probability sebesar 0.002 atau  $\alpha < 5\%$ . Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis ke-7 didukung atau diterima.

## 5.2 Saran

Berdasarkan simpulan diatas, saran yang dapat disampaikan oleh peneliti yaitu:

1. Untuk Perusahaan bidang *retail* dan *entertainment* khususnya bioskop diharapkan dapat menggali potensi SDM yang ada didalam Perusahaan agar orientasi yang dihasilkan dari segi pelayanan, tampilan, kualitas khususnya bioskop menjadi baik di mata pelanggan. Selain itu, pelanggan juga dapat pengalaman serta nilai yang diharapkan pada saat berkunjung ke tempat hiburan khususnya bioskop dan merasa puas dalam *service* yang diberikan serta membuat pelanggan akan kembali untuk berniaga secara kontinuitas atau disebut dengan loyal
2. Untuk yang akan melakukan penelitian selanjutnya diharapkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini bermanfaat dan dapat diambil contohnya.

Selain itu, peneliti selanjutnya dapat mengambil tambahan variabel yang mendukung penelitian dengan contoh yang beragam.

3. Untuk pelanggan yang akan mengunjungi suatu tempat hiburan khususnya bioskop agar melihat aspek-aspek positif yang diberikan oleh para petugas dan menikmati fasilitas dengan baik. Pelanggan dapat juga memberi penilaian terhadap pelayanan yang diberikan dengan mengisi survei pelanggan pada *link* atau petunjuk yang tersedia.