

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan dengan judul “PENGARUH *SERVICESCAPE* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN CINEMA XXI CIHAMPELAS WALK BANDUNG” maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- *Ambient factor* menurut konsumen

Pada bagian ini jawaban responden sebagian besar menjawab setuju konsumen beranggapan bahwa Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung merupakan bioskop yang mempunyai kelembaban udara, kebersihan dan pencahayaan ruang yang baik. Konsumen pun selalu ingin menonton di Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung karena kualitas udara, kebersihan dan pencahayaan ruang yang baik. Walaupun sebagian ada yang menganggap netral bahwa kelembaban udara, kebersihan dan pencahayaan ruang Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung baik, namun Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung tetap diminati sebagai bioskop yang berkualitas baik dari segi kebersihan dan kualitas udaranya.

- *Design factor* menurut konsumen

Desain arsitektur, desain *lounge*, studio, dan *café* Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung sebagian besar dianggap menarik oleh sebagian besar konsumen terbukti dari pernyataan responden yang sebagian besar menyatakan setuju. Berbagai fasilitas pendukung lainnya pun seperti *furniture*, *display* jadwal film, *sofa*, fasilitas *hotspot* serta area *smoking* dan *non smoking* dianggap berguna oleh konsumen.

- *Social factor* menurut konsumen

Keramahan petugas loket, staf, petugas keamanan Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung dianggap penting bagi sebagian konsumen terlihat dari hasil pernyataan responden yang menyatakan mereka setuju dengan keramahan petugas loket, staf, dan petugas keamanan Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung. Kepedulian staf dan petugas keamanan terhadap konsumen pun dianggap oleh beberapa konsumen adalah hal yang penting. Konsumen merasa disambut dengan baik jika petugas loket, staf, dan petugas keamanan melayani dengan ramah.

- Dari hasil secara keseluruhan dan dari hasil hipotesis menunjukkan bahwa *ambient factor*, *design factor*, dan *social factor* pada Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dengan nilai sebesar 13,5%, hal ini terjadi karena ketiga faktor tersebut adalah bagian dari *servicescape* yang menentukan kepuasan konsumen. Dan 86,5% dipengaruhi oleh faktor lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, peneliti dapat memberikan ide atau masukan-masukan kepada Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung dalam pengelolaan *servicescape*, yaitu:

- Disarankan agar pihak Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung lebih memerhatikan fasilitas-fasilitas pendukung yang memberikan kenyamanan seperti fasilitas *wifi*, merawat *seats* di dalam studio untuk pengunjung Cinema XXI Cihampelas Walk.
- Disarankan agar pihak Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung meningkatkan tingkat kelembaban udara dengan pemeriksaan berkala *air conditioner* di studio.
- Disarankan agar pihak Cinema XXI Cihampelas walk Bandung meningkatkan pemeliharaan kebersihan studio dan toilet.
- Disarankan agar pihak Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung lebih memerhatikan desain arsitektur gedung secara fungsional dengan, memerhatikan akses pintu keluar yang mudah dijangkau, serta dengan tanda-tanda untuk keadaan darurat seperti pintu darurat yang mudah diakses pengunjung Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung.
- Disarankan agar pihak Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung lebih meningkatkan pelatihan pada petugas keamanan agar lebih peduli terhadap konsumen dengan memberi ucapan selamat datang di pintu masuk, membantu mengatur antrean pembelian tiket secara ramah dan cepat di Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung.

- Disarankan pihak Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung meningkatkan pelayanan dengan keramahan para staf, petugas loker dan petugas keamanan, sehingga konsumen semakin merasa nyaman ketika datang ke Cinema XXI Cihampelas Walk Bandung dengan melayani pembelian tiket secara ramah, kemudahan dalam pemesanan *snack* di dalam studio, sebaiknya ada staf yang siap melayani di dalam studio.