

BAB V

SIMPULAN , KERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

A. Simpulan

Adapun simpulan yang diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. *Experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. Semakin tinggi *experiential marketing* yang diperoleh pengunjung maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung, begitu sebaliknya.
2. *Experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. Semakin tinggi *experiential marketing* yang diperoleh pengunjung maka semakin tinggi loyalitas pengunjung, begitu sebaliknya.
3. Kepuasan pengunjung berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengunjung CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. Semakin tinggi tingkat kepuasan pengunjung maka semakin tinggi loyalitas pengunjung, begitu sebaliknya.
4. Kepuasan pengunjung dapat memediasi secara signifikan pengaruh *experiential marketing* terhadap loyalitas pengunjung CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta. Tingginya nilai *experiential marketing* akan meningkatkan kepuasan pengunjung yang selanjutnya akan meningkatkan loyalitas pengunjung.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih terdapat beberapa keterbatasan, dimana keterbatasan tersebut terkait dengan:

1. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *survey*, dimana teknik ini masih memiliki keterbatasan untuk mendapatkan informasi yang lebih akurat dari responden. Hal tersebut dikarenakan instrumen kuisioner yang digunakan bersifat tertutup dimana responden dibatasi dalam menyampaikan informasi yang dimilikinya.
2. Responden yang digunakan dalam penelitian ini hanya sebanyak 150 responden. Sehingga untuk jumlah responden tersebut masih memiliki keterbatasan dan keterwakilan responden. Implikasinya adalah data yang diperoleh masih memiliki banyak kekurangan untuk menjawab permasalahan dalam penelitian.
3. Objek dalam penelitian ini hanya sebatas CGV Cinemas di Hartono Mall. Padahal jumlah gerai CGV Cinemas terdapat di banyak tempat. Sehingga penelitian ini masih terbatas kepada apa yang dirasakan konsumen di CGV Cienemas Hartono Mall saja.

C. Saran

Saran yang dapat disampaikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi CGV Cinemas CGV Cinemas Hartono Mall Yogyakarta

- a. Meningkatkan kualitas penyejuk udara auditorium. Sehingga, pengunjung merasa nyaman saat berada di dalam gedung bioskop ketika menonton film.
 - b. Menambah kenyamanan ruangan sehingga pengunjung dapat merasa santai dan relaxs, baik auditorium, lounge, ruang tunggu, toilet maupun café.
 - c. Meningkatkan kualitas pelayanan sehingga dapat menyesuaikan gaya hidup pengunjung
4. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambah variabel bebas di luar variabel yang telah diteliti dalam penelitian ini atau dengan melakukan penelitian di tempat yang berbeda dengan model penelitian yang berbeda. Juga penyebaran kuisisioner yang lebih merata ke lebih banyak gerai CGV Cinemas.