

## BAB V

### SIMPULAN, KETERBATASAN PENELITIAN DAN SARAN

#### A. Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai yang dirasakan sebagai variabel intervening pada konsumen Cinemaxx Gold Lippo Plaza Yogyakarta. Berdasarkan hasil analisis data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. *Experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap nilai yang dirasakan.
2. Nilai yang dirasakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. *Experiential marketing* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Nilai yang dirasakan mampu berperan memediasi hubungan pengaruh antara *experiential marketing* terhadap kepuasan pelanggan.

#### B. Keterbatasan Penelitian

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam penelitian ini hanya terdiri dari dua variabel yaitu *experiential marketing* dan nilai yang dirasakan, sedangkan masih banyak variabel lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

2. Sampel penelitian terbatas hanya pada pelanggan Cinemaxx Gold yang berada di wilayah Yogyakarta. Bagi penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel pelanggan Cinemaxx Gold yang berada diluar Yogyakarta.

### **C. Saran**

Saran yang bisa berikan pada berdasarkan hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Cinemaxx Gold diharapkan lebih mempertahankan serta meningkatkan *experience* dan nilai yang dirasakan konsumen karena faktor ini merupakan hal yang sangat penting supaya konsumen merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.
2. Bagi penelitian selanjutnya tidak hanya meneliti Cinemaxx Gold yang berada di Yogyakarta, tetapi meneliti juga Cinemaxx Gold dengan konsumen dengan skala nasional karena bisnis bioskop ini tersebar di berbagai daerah di seluruh indonesia.
3. Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk menambah variabel lain yang sangat erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan seperti loyalitas pelanggan dan kualitas pelayanan.