

BAB IV

PENUTUP

Setelah dilakukan pengolahan data dan analisis secara bertahap pada variabel kualitas produk, kualitas pelayanan dan minat beli ulang E-Plaza Semarang, maka berikut merupakan kesimpulan dan saran yang diperoleh dari penelitian ini:

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Variabel kualitas produk (film) berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden cenderung berpendapat bahwa kualitas produk (film) memiliki kualitas yang baik, artinya genre film yang ditayangkan bervariasi, aktor dan aktris yang bermain populer, sutradara yang menyutradarai populer dan jalan cerita film yang ditayangkan menarik. Namun masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan kualitas produk kurang baik yang artinya genre film yang ditayangkan tidak bervariasi, sutradara yang menyutradarai tidak populer dan jalan cerita film yang ditayangkan kurang menarik.
2. Variabel kualitas pelayanan berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat kualitas pelayanan yang ada sudah baik, yang artinya karyawan sangat ramah dalam bersikap, karyawan

tanggap dalam memberikan pelayanan, ruang studio dan bioskop nyaman, kualitas suara studio jelas, kualitas gambar studio jernih, pemilihan durasi penayangan film baik, pemilihan waktu penayangan film baik, toilet tersedia & bersih, ruang tunggu tersedia, informasi film tersedia, sistem pemesanan tiket tidak langsung memudahkan, lingkungan aman, kondisi lingkungan parkir aman. Namun masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik yang artinya genre film yang ditayangkan tidak bervariasi, sutradara yang menyutradarai tidak populer dan jalan cerita film yang ditayangkan kurang menarik. Namun masih ada sebagian kecil responden yang menyatakan kualitas pelayanan kurang baik yang meliputi kenyamanan ruang studio dan bioskop kurang baik, kualitas suara studio kurang baik, toilet tidak tersedia dan bersih, ruang tunggu saat mengantri tidak tersedia, penyediaan informasi film kurang baik, sistem pemesanan tiket tidak langsung kurang baik, dan kondisi keamanan lingkungan parkir E-Plaza yang kurang aman.

- 2 Variabel minat beli ulang konsumen berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki minat beli ulang cukup tinggi, artinya minat transaksional konsumen cukup tinggi, konsumen cukup bersedia untuk mereferensikan ke orang lain, konsumen menjadikan E-Plaza pilihan utama jika ingin menonton bioskop, dan konsumen cukup berminat untuk mencari informasi lebih tentang layanan lain.

4. Pengaruh kualitas produk terhadap minat beli ulang berdasarkan hasil penelitian terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, dengan demikian H_0 ditolak. Sedangkan pengaruh positif dibuktikan dengan tanda positif pada koefisien regresinya. Artinya apabila E-Plaza memiliki kualitas produk yang baik maka konsumen akan memiliki minat beli ulang yang tinggi. Sebaliknya apabila E-Plaza memiliki kualitas produk yang buruk maka konsumen akan memiliki minat beli ulang yang rendah.
5. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang berdasarkan hasil penelitian terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan. Artinya apabila E-Plaza memiliki kualitas pelayanan yang baik maka konsumen akan memiliki minat beli ulang yang tinggi, begitu sebaliknya. Disamping itu, kualitas pelayanan memiliki sumbangan pengaruh yang besar terhadap minat beli ulang dan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan memiliki sumbangan pengaruh terhadap minat beli ulang lebih besar dibandingkan kualitas produk.
6. Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap minat beli ulang berdasarkan hasil penelitian terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan dengan demikian H_a diterima, sehingga secara bersama-sama terdapat pengaruh positif antara kualitas produk (X_1) dan kualitas pelayanan (X_2) terhadap minat beli ulang (Y). Disamping itu, kualitas produk dan kualitas pelayanan memiliki sumbangan pengaruh yang besar minat beli ulang.

4.2. Saran

Dari kesimpulan diatas, dapat disimpulkan beberapa saran yang dapat bermanfaat dan berguna sebagai bahan pertimbangan E-Plaza Semarang diwaktu yang akan datang yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas produk memiliki pengaruh cukup besar terhadap minat beli ulang. Oleh karena itu apabila perusahaan ingin meningkatkan minat beli ulang konsumen maka hal-hal yang perlu dilakukan terkait dengan kualitas produk yang paling utama sebaiknya perusahaan mempertimbangkan kepopuleran artis pada sebuah film dengan memperhatikan kepopuleran film yang dibintangi artis tersebut sebelumnya. Selain itu juga perlu mempertimbangkan variasi genre film yang ditayangkan dengan catatan genre *Action* yang paling diminati oleh responden pada penelitian ini, mempertimbangkan kepopuleran sutradara dengan memperhatikan film – film yang telah disutradarai bagus atau tidak sebelumnya dan juga memilih film yang memiliki jalan cerita film menarik dengan memperhatikan animo penonton saat film belum ditayangkan.
2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap minat beli ulang. Oleh karena itu apabila perusahaan ingin meningkatkan minat beli ulang konsumen maka hal-hal yang perlu dilakukan yang paling utama sebaiknya perusahaan mempertimbangkan meningkatkan sikap dan kemampuan karyawan dengan

berbagai pelatihan agar karyawan menjadi semakin ramah dan semakin mampu melayani konsumen, meningkatkan kualitas gambar E-Plaza dengan menghadirkan teknologi pemutar film yang lebih modern, memperbaiki pemilihan durasi penayangan film dengan memperhatikan tingkat antusiasme penonton sebelum mengganti film yang ditayangkan dengan film yang lain, memperbaiki pemilihan waktu penayangan film dengan memperhatikan waktu pulang sekolah/ pulang kantor maupun waktu solat dan meningkatkan kondisi keamanan dalam lingkungan E-Plaza dengan menugaskan petugas keamanan untuk selalu bersiaga. Selain itu juga perlu mempertimbangkan meningkatkan kenyamanan ruang studio dan bioskop dengan memperbarui sistem penerangan agar tidak terlalu redup dan memberikan pengharum ruangan agar ruangan tidak terlalu apek, meningkatkan kualitas suara studio dengan memperbarui *sound system* agar dapat bersaing dengan bioskop pesaing, meningkatkan ketersediaan & kebersihan toilet dengan menugaskan petugas kebersihan selalu agar kondisi toilet selalu bersih, meningkatkan ruang tunggu saat mengantri dengan memaksimalkan ruang kosong yang ada dengan menyediakan sofa/tempat duduk, meningkatkan penyediaan informasi film dengan selalu memperbarui jadwal film di website & sosial media, meningkatkan sistem pemesanan tiket tidak langsung dengan menghadirkan sistem *booking* online yang bisa digunakan dengan internet dan *smartphone*,

dan meningkatkan kondisi keamanan lingkungan parkir E-Plaza dengan menugaskan petugas keamanan yang selalu bersedia.