

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Hasil dari analisis menggunakan metode IPA mengenai kepentingan dan kenyataan menghasilkan nilai rata-rata tingkat kepentingan sebesar 4.22, sementara untuk nilai rata-rata kinerja sebesar 3.73. Tingkat kepentingan masih tinggi sementara untuk tingkat kinerja masih rendah.
2. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari perhitungan menggunakan metode CSI dari 100 responden tingkat kepuasan pengunjung bioskop XYZ Purwokerto sebesar 74.65%, menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di bioskop XYZ Purwokerto dikategorikan puas. Dalam penelitian ini mengidentifikasi bahwa pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak bioskop. Walaupun dari hasil menunjukkan pengunjung puas namun dari seluruh pernyataan masih terdapat *gap* antara kinerja dan harapan.
3. Berdasarkan analisis kuadran indikator yang masuk dalam prioritas utama yaitu pada pernyataan P12 dan P17, dimana pada *performance* memperoleh hasil rata-rata 3.73 sementara untuk *Importance* sebesar 4.22. Usulan perbaikan yang disarankan yaitu melakukan pengecekan terhadap pengunjung dengan dibuktikannya vaksin dosis dua atau lengkap dengan melakukan scan *barcode* pada aplikasi Peduli Lindungi serta pihak bioskop agar mempertahankan selalu penerapan protokol kesehatan sesuai dengan peraturan pemerintah yang sudah ditentukan, agar menjaga keamanan serta kenyamanan pengunjung saat berada di lingkungan bioskop. Memberikan senyum dan mengucapkan salam ketika mengawali percakapan ketika pengunjung membutuhkan bantuan serta karyawan dapat lebih memahami pengunjung yang terlihat bingung atau memerlukan bantuan. Menjaga empati ketika menanggapi permintaan pengunjung bioskop.

## **5.2. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka saran yang dapat diberikan adalah saat melakukan penelitian dan juga pengambilan data mengenai responden di sarankan lebih cepat lebih baik, karena PPKM cepat sekali mengalami kenaikan dan penurunan sehingga dapat berdampak pada penelitian yang sedang berjalan. Jika ingin melakukan pada PPKM berlevel 2 segera dilaksanakan dan jika ingin pada PPKM level 1 di sarankan untuk segera agar penelitian dapat sesuai dengan target awal yang sudah ditentukan. Sementara untuk bioskop XYZ diharapkan dapat meningkatkan kualitas kinerja karyawan terutama pada bagian keamanan dan kebersihan pada lingkungan bioskop agar dapat memenuhi kepuasan pengunjung terlebih dalam masa PPKM level 1.