

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bisokop Cinema XXI Paragon Semarang, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Promosi ( $X_3$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,319 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Variabel Promosi merupakan variabel paling dominan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bisokop Cinema XXI Paragon Semarang. Hal ini berarti bahwa jika variabel promosi naik maka loyalitas pelanggan juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka loyalitas pelanggan juga akan menurun.
2. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Harga ( $X_2$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,193 dan nilai signifikan sebesar 0,000 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Variabel Harga merupakan variabel kedua yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bisokop Cinema XXI Paragon Semarang. Hal ini

berarti bahwa jika variabel harga naik maka loyalitas pelanggan juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka loyalitas pelanggan juga akan menurun.

3. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Produk ( $X_1$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,157 dan nilai signifikan sebesar 0,001 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Variabel Produk merupakan variabel ketiga yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bisokop Cinema XXI Paragon Semarang. Hal ini berarti bahwa jika variabel produk naik maka loyalitas pelanggan juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka loyalitas pelanggan juga akan menurun.
4. Berdasarkan hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Lokasi ( $X_4$ ) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan (Y) dengan nilai koefisien sebesar 0,111 dan nilai signifikan sebesar 0,041 yang lebih kecil dibandingkan taraf signifikansi 5% atau 0,05. Variabel Lokasi merupakan variabel terakhir yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan pada Bisokop Cinema XXI Paragon Semarang. Hal ini berarti bahwa jika variabel lokasi naik maka loyalitas pelanggan juga meningkat. Demikian juga sebaliknya apabila turun maka loyalitas pelanggan juga akan menurun.

## 5.2 Saran

Saran untuk hasil penelitian mengenai analisis Pengaruh Produk, Harga, Promosi, dan Lokasi Terhadap Loyalitas Pelanggan pada Bisokop Cinema XXI Paragon Semarang, maka dapat diambil saran sebagai berikut :

1. Promosi menjadi variabel yang paling dominan mempengaruhi loyalitas pelanggan. Hal ini menjadi sorotan utama dalam meningkatkan loyalitas pelanggan. Bioskop XXI Paragon Mall Semarang diharapkan dapat memberikan promosi-promosi yang lebih menarik. Walaupun sudah kita ketahui bahwa Bioskop XXI Paragon telah memberikan diskon untuk pemegang kartu debit dari bank tertentu, bekerja sama dengan T-Cash Telkomsel dan buy 1 get 1 untuk pemegang kartu kredit tertentu. Mungkin kedepannya bisa bekerjasama dengan merchandise makanan fast food atau minuman-minuman kekinian. Hal ini mungkin dapat menambah minat konsumen untuk mendapatkan promosi melalui promo makanan dan minuman. Kemudian diperluas lagi kerjasama providernya jangan hanya telkomsel tapi bisa dengan provider lainnya, serta bank bank lainnya.
2. Variabel kedua yang memiliki pengaruh yang besar terhadap loyalitas pelanggan adalah Harga. Menurut saya harga yang di berikan oleh Bioskop XXI Paragon memang cenderung tinggi, tetapi hal ini sesuai dengan fasilitas yang didapatkan oleh konsumen yang menikmati film di bioskop ini, dengan fasilitas yang nyaman dan film pilihan.

3. Produk berada di urutan ketiga variabel yang mempengaruhi loyalitas pelanggan. Sampai sejauh ini produk yang di tayangkan oleh Bioskop XXI Paragon Mall Semarang masih yang terbaik karena hanya film pilihan saja yang ditayangkan. Hal ini membuat konsumen lebih berminat menonton di bioskop ini walaupun harga yang ditawarkan relatif lebih tinggi.
4. Lokasi merupakan variabel terakhir yang berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Paragon Mall berada di pusat kota yang memudahkan konsumen untuk mengunjungi mall tersebut, akan tetapi sering kali lokasi ini menimbulkan kemacetan dikarenakan akses masuk ke mall yang kurang luas, hal ini harap untuk dapat diperhatikan.

