

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung *Event K-Pop* yang diadakan oleh *Event Organizer We & Dream* pada Kota Medan, dari hal tersebut maka hipotesis pertama yang dirumuskan oleh penulis dapat diterima
2. Fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung *Event K-Pop* yang diadakan oleh *Event Organizer We & Dream* di Kota Medan, berdasarkan hal tersebut maka hipotesis kedua yang dirumuskan oleh penulis dapat diterima
3. Kualitas Pelayanan dan Fasilitas memiliki pengaruh positif terhadap Kepuasan Pengunjung *Event K-Pop* yang diadakan oleh *Event Organizer We & Dream* di Kota Medan, dari hal tersebut maka hipotesis ketiga yang dirumuskan oleh penulis dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang sudah dilaksanakan, maka peneliti menyampaikan beberapa saran diantara lain:

1. Variabel Kualitas Pelayanan pada *Event K-Pop* yang diadakan oleh *Event Organizer We & Dream* di Kota Medan mempunyai pengaruh yang positif serta signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung, tetapi demikian ada beberapa pernyataan yang rendah pada indikator daya tanggap dan indikator jaminan. Banyak pengunjung yang merasa *crew* tidak cepat tanggap saat dibutuhkan dan *crew* kurang ramah pada pengunjung. Sehingga saran dari penulis untuk mengatasi kekecewaan pengunjung yaitu, *crew* yang bekerja di bagian pelayanan lebih baik memberikan lebih banyak senyuman kepada pengunjung, *crew* juga dapat sedikit bercanda dengan pengunjung agar suasana yang tercipta tidak terlalu canggung. Alangkah baiknya bila *Event Organizer We & Dream* menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada *crew* mengenai keterampilan pelayanan dan sikap yang tepat

dalam berinteraksi dengan pengunjung. Dengan begitu maka pengunjung akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *Event Organizer we &nd Dream* karena menilai bahwa tidak ada kesenjangan yang diterima pengunjung yang satu dengan yang lain atas pelayanan *crew* dari *Event Organizer We &nd Dream*.

2. Berdasarkan hasil dari Variabel Fasilitas pada *Event K-Pop* yang diadakan oleh *Event Organizer We &nd Dream* di Kota Medan, terdapat beberapa pernyataan yang memiliki nilai yang rendah pada indikator perencanaan ruang dan indikator pertimbangan/perencanaan spasial. Dimana responden merasa lokasi *Event* yang diselenggarakan oleh *We &nd Dream* tidak memiliki tampilan ruangan yang tertata dengan rapi dan penempatan kursi yang kurang efisien sehingga membuat ruangan sempit dan tidak leluasa untuk keluar masuk. Saran dari penulis untuk perusahaan agar hal tersebut dapat teratasi adalah dengan memilih lokasi event dengan interior yang tertata rapi dan luas menyesuaikan jumlah pengunjung. Perusahaan juga dapat merekrut seorang *event designer* profesional untuk menata ruang agar terasa lega dan terlihat indah. Dengan begitu maka pengunjung akan merasa puas dan nyaman sehingga merasa puas menikmati *event* yang diadakan *Event Organizer we &nd Dream*.
3. Kepada peneliti berikutnya diharap dapat memperluas variabel penelitian ini dalam meneliti variabel diluar dari variabel penelitian ini maka akan diperoleh data yang lebih lengkap tentang faktor apa saja yang memberi pengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Peneliti memiliki beberapa saran untuk penelitian lebih lanjut dan lebih luas dengan memperbanyak atau menukar variabel *independent* (bebas) seperti Citra Merek, Pengalaman Pengunjung, Kualitas *Event* dan *Guest Star*.