

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan pada hasil analisis data sekaligus pembahasan yang telah dilakukan pada penelitian terkait *Service Quality*, *Perceived Value* terhadap *Customer Satisfaction* pada penyelenggara konser Mecimapro ini maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Service Quality* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada penyelenggara konser Mecimapro. Namun, meskipun secara statistik *Service Quality* terbukti memiliki pengaruh signifikan, indeks persepsi responden terhadap *Service Quality* berada pada kategori rendah. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh Mecimapro belum dapat membantu pelanggan saat terjadi suatu masalah saat penyelenggaraan konser, masih lambatnya Mecimapro dalam merespon kebutuhan penonton, dan banyaknya hak pelanggan yang belum terpenuhi yaitu terkait *refund*, serta Mecimapro juga tidak dapat memberikan fasilitas yang memadai bagi para penonton saat menunggu antrian masuk. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Mecimapro pada pelaksanaan konser masih belum sesuai dengan harapan penonton sehingga tingkat kepuasan pelanggannya juga rendah.

Selanjutnya, variabel *Perceived Value* berpengaruh signifikan terhadap *Customer Satisfaction* pada penyelenggara konser Mecimapro. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa pelanggan belum merasakan kepuasan emosional seperti rasa kegembiraan selama konser berlangsung, lalu kualitas pelaksanaan konser secara keseluruhan juga belum memadai, serta banyak pelanggan yang merasa bahwa harga yang dikeluarkan belum sebanding dengan manfaat dan pengalaman yang mereka terima. Namun, Mecimapro dinilai cukup mampu memberikan manfaat sosial, terutama dalam memberikan kesempatan pelanggan untuk terlibat dalam komunitas yang memiliki minat yang sama yaitu komunitas penggemar artis K-POP DAY6.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor penting yang tentunya dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan pada konser yang diselenggarakan oleh Mecimapro.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Keterbatasan Literatur

Minimnya penelitian terdahulu yang membahas topik dengan objek serupa. Penelitian ini mengangkat objek perusahaan *event organizer* Mecimapro, yang sudah hadir sejak tahun 2015. Tetapi memang nama Mecimapro baru sangat dikenal saat muncul isu terkait beberapa *event* yang diselenggarakannya baru-baru ini, sehingga referensi yang mengkaji objek tersebut masing sangat terbatas.

2. Keterbatasan Responden

Responden yang diteliti terbatas hanya para penonton konser DAY6 3RD WORLD TOUR IN JAKARTA pada tanggal 3 Mei 2025 yang dilaksanakan di Stadion Gelora Bung Karno, sehingga tidak dapat diketahui tingkat *Customer Satisfaction* Mecimapro pada konser-konser yang dilangsungkan sebelumnya.

3. Keterbatasan Jumlah Variabel

Jumlah variabel yang digunakan dalam penelitian ini hanya dua, yaitu *Service Quality* dan *Perceived Value* yang mana masih banyak variabel bebas lain yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat *Customer Satisfaction*.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan juga keterbatasan penelitian, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan sebagai bahan pengembangan penelitian selanjutnya. Berikut merupakan saran praktis yang ditujukan kepada pihak perusahaan serta saran teoritis bagi peneliti berikutnya:

1. Saran bagi pihak perusahaan terkait *Service Quality* atau Kualitas Layanan.

Mecimapro perlu membentuk tim khusus yang siaga selama acara berlangsung agar penanganan keluhan dapat diatasi dengan lebih cepat dan tepat, meningkatkan kejelasan informasi perihal jadwal acara, pembelian tiket serta memberikan transparansi *update refund* pada penonton, serta menyediakan fasilitas yang memadai di area tunggu agar seluruh penonton merasa aman dan dapat terlindungi dari cuaca ekstrem guna meningkatkan kenyamanan penonton selama menunggu acara berlangsung.

2. Saran bagi pihak perusahaan terkait *Perceived Value*. Mecimapro perlu melakukan pengawasan ketat terhadap vendor makanan guna mencegah terjadinya konsumsi makanan kadaluwarsa oleh pelanggan, selain itu Mecimapro perlu memastikan kualitas penyelenggaraan acara berjalan optimal, termasuk ketepatan waktu, kelancaran proses masuk, penataan venue, keamanan, serta profesionalitas staf di lapangan.
3. Saran untuk penelitian selanjutnya. Diharapkan peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas variabel maupun model penelitian, misalnya menambahkan variabel lain seperti *customer experience*, *brand image*, atau *trust* yang juga relevan dalam konteks penyelenggaraan konser. Selain itu, peneliti dapat memperluas cakupan lokasi, dan jenis acaranya.