

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Setelah melaksanakan serangkaian kegiatan riset, maka bisa ditarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data statistik bahwa adanya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung pada konser Blackpink "Born Pink World Tour Jakarta 2023". Selain itu, kualitas pelayanan juga berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Secara keseluruhan, baik fasilitas maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada konser tersebut. Fasilitas yang mencakup kenyamanan tempat duduk, aksesibilitas, kebersihan, dan fasilitas pendukung memastikan pengunjung merasa nyaman dan aman, mengurangi gangguan fisik, dan meningkatkan kenikmatan acara. Sementara itu, kualitas pelayanan seperti respons cepat, keramahan, dan keandalan meningkatkan persepsi positif pengunjung terhadap acara. Implikasinya, penyelenggara acara harus meningkatkan fasilitas dan pelayanan secara bersamaan untuk memastikan kepuasan pengunjung optimal. Gabungan pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan menciptakan pengalaman positif yang meningkatkan kepuasan pengunjung. Hasil yang peneliti peroleh juga selaras dengan riset yang sebelumnya sudah dilakukan Fytopoulou et al. (2021), yang menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan dapat membentuk persepsi konsumen dan memengaruhi tingkat kepuasan pengunjung.

Namun, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Hasilnya mungkin terbatas pada jenis acara atau lokasi tertentu dan tidak dapat digeneralisasi untuk semua acara atau tempat. Faktor lain seperti harga tiket, kualitas penampilan, dan cuaca, yang juga dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung, tidak diperhitungkan dalam penelitian ini. Selain itu, kepuasan pengunjung dapat dipengaruhi oleh kondisi temporer atau kejadian tertentu selama acara yang tidak tercermin dalam penelitian. Keterbatasan dalam jumlah dan demografi responden juga dapat mempengaruhi representativitas hasil penelitian. Memahami implikasi dan keterbatasan ini membantu penyelenggara acara merencanakan dan mengelola acara dengan lebih baik serta melakukan penelitian lanjutan untuk mengatasi keterbatasan yang ada. Dengan demikian, kombinasi fasilitas yang baik dan

pelayanan berkualitas tinggi secara signifikan meningkatkan kepuasan pengunjung, yang dapat meningkatkan reputasi acara dan menarik lebih banyak pengunjung di masa depan.

## 5.2 Saran

Merujuk pada sejumlah simpulan yang telah diuraikan, maka diusulkan; Untuk peneliti selanjutnya, disarankan menggunakan metode campuran seperti wawancara mendalam dan observasi untuk pemahaman lebih baik tentang pengalaman pengunjung, karena kuesioner saja mungkin tidak cukup mendalam. Bagi promotor penyelenggara konser, penting untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengunjung. Beberapa langkah yang dapat diambil adalah: meningkatkan standar pelayanan melalui pelatihan berkelanjutan untuk panitia dan petugas agar lebih personal, ramah, dan responsif; memastikan fasilitas fisik seperti tempat duduk, toilet, dan area umum tetap nyaman dan terjaga, serta meningkatkan aksesibilitas bagi penyandang disabilitas; mengelola antrian dan proses masuk secara efisien untuk mengurangi waktu tunggu; dan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai acara, lokasi fasilitas, dan bantuan bagi pengunjung; Melakukan evaluasi rutin dan mengumpulkan umpan balik dari pengunjung untuk mengidentifikasi tempat-tempat yang membutuhkan perbaikan, serta memastikan bahwa semua aspek acara telah sesuai atau melampaui harapan pengunjung.