

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *venue quality* di Balai Sidang Jakarta Convention Center terhadap *customer satisfaction*, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Pada *venue quality* dengan kinerja yang diterima klien memberikan tanggapan memiliki penilaian tertinggi pada dimensi *interaction* disebabkan klien menerima hal yang positif mengenai perlakuan oleh staf Balai Sidang Jakarta Convention Center. Sedangkan penilaian terendah pada dimensi *value* yang disebabkan klien tetap tidak terlalu memfokuskan pada nilai Balai Sidang Jakarta Convention Center.
2. Hasil dari kepuasan klien yang menggunakan *venue* dimensi *venue quality* yang diharapkan klien memberikan tanggapan yang Balai Sidang Jakarta Convention Center diperoleh dengan membandingkan kinerja yang diharapkan dan kinerja yang diterima. Tanggapan kepuasan *interaction* memiliki penilaian yang paling tinggi, yang berarti klien yang menggunakan *venue* merasa puas terhadap pelayanan staf Balai Sidang Jakarta Convention Center dalam memperlakukan klien.
3. Berdasarkan hasil penelitian terdapat pengaruh yang signifikan dengan dimensi X3 atau *Value* yang diberikan oleh manajemen Balai Sidang Jakarta Convention Center sangat memberikan dampak terhadap *customer satisfaction* yang ada kepada *customer satisfaction*. *Customer satisfaction* yang kuat sudah seharusnya didukung dengan aspek-aspek yang mendukung untuk dapat menimbulkan adanya *venue quality* positif.

4. *Venue quality* yang terdiri dari *interaction*, *environment* dan *value* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *customer satisfaction*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan rekomendasi mengenai *venue quality* di Balai Sidang Jakarta Convention Center terhadap *customer satisfaction*, yaitu:

1. Berdasarkan hasil tanggapan klien mengenai *venue quality* yang dirasakan di Balai Sidang Jakarta Convention Center yang terdiri dari *interaction*, *environment*, dan *value*. Menurut tanggapan yang diberikan oleh klien, klien kurang memedulikan mengenai nilai yang diberikan oleh Balai Sidang Jakarta Convention Center sehingga dimensi *value* memiliki penilaian yang rendah. Oleh sebab itu sebaiknya pihak manajemen Balai Sidang Jakarta Convention Center meningkatkan nilai yang ada seperti contohnya lebih memberikan informasi harga secara detail, pemberian *free of charge* sebagai bentuk terima kasih telah menggunakan *venue* dan jasa, memberikan bonus lainnya seperti halnya *merchandise* Balai Sidang Jakarta Convention Center kepada klien sebagai bentuk apresiasi dan yang lainnya baik dalam nilai yang ada dalam produk ataupun jasa yang ditawarkan.
2. Klien di Balai Sidang Jakarta Convention Center sudah cukup puas dengan implementasi *venue quality* yang terdiri dari *interaction*, *environment*, dan *value*. Namun pada kepuasan klien, klien merasakan kurang puas pada dimensi *environment* disebabkan meskipun memiliki lokasi yang strategis tetapi terdapat minimnya lahan parkir baik untuk *organizer*, *exhibitor* ataupun partisipan. Sehingga sebaiknya pihak Balai Sidang Jakarta Convention Center mencoba untuk memperluas lahan parkir dari yang hanya memuat beberapa kendaraan menjadi cukup kendaraan sesuai dengan kuota yang tersedia. Seperti perubahan lahan yang berada di

Gelora Bung Karno dan berdekatan dengan Balai Sidang Jakarta Convention Center. Lahan ini dibiarkan kosong dan sering kali menjadi parkir liar yang tidak teratur serta menarik tarif yang tinggi. Sehingga sebaiknya pihak Balai Sidang Jakarta Convention Center berkerjasama ataupun membeli lahan tersebut untuk dijadikan lahan parkir di Balai Sidang Jakarta Convention Center

3. Berdasarkan hasil penelitian, terdapat pengaruh yang signifikan dari dimensi *value* terhadap *customer satisfaction*. Sehingga sebaiknya pihak Balai Sidang Jakarta Convention Center memertahankan serta meningkatkan nilai yang ada baik dari segi produk ataupun jasa yang ditawarkan. Dan bagi dimensi *interaction* sebaiknya mempertahankan interaksi yang telah terjalin dengan klien karena komunikasi tidak hanya terjalin pada saat *event* berlangsung tetapi juga pada saat tidak ada *event*. Pada dimensi *environment* diusahakan untuk mencari perluasan lahan parkir.
4. Keterbatasan dalam penelitian ini adalah salah satunya objek yang diteliti hanya satu di Jakarta sehingga peneliti tidak bisa memberikan perbandingan terhadap *venue* yang lain, penulis menyarankan untuk penelitian selanjutnya agar meneliti tentang *venue quality* namun di *venue* lainnya mengingat masih banyak *venue* lain di Indonesia selain Balai Sidang Jakarta Convention Center