

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen pada Telaga Futsal Yogyakarta, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang diberikan Telaga Futsal Yogyakarta kepada konsumen secara rata-rata dalam kriteria yang baik. Secara berurutan kualitas pelayanan tertinggi terjadi pada dimensi *Tangible* dengan rata-rata 4,16 dan termasuk dalam kriteria yang tinggi /baik. Selanjutnya kualitas pelayanan pada dimensi Assurance dengan rata-rata sebesar 4,11 (baik), dimensi responsivenss dengan rata-rata sebesar 4,06 (baik), *Reliability* dengan rata-rata 3,89 (baik), dan terakhir adalah dimensi *empathy* dengan rata-rata 3,45(baik).
2. Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *Tangibles*, *realibility*, *Responsiveness*, *assurance*, dan *Emphaty*, secara serentak maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan konsumen pada jasa Telaga Futsal di Yogyakarta. Hal ini berarti semakin baik dimensi kualitas pelayanan seperti kondisi fisik, tingkat keandalan, daya tanggap, jaminan yang berikan dan perhatian maka kepuasan konsumen akan semakin meningkat.
3. Dimensi *Tangibel* mempunyai pengaruh dominan terhadap Kepuasan konsumen terbukti. Hal ini dapat dilihat pada koefisien determinasi partial ( $r^2_{\text{partial}}$ ) dari variabel *Tangibles* mempunyai nilai terbesar yaitu sebesar 23,4%. Artinya Kepuasan Konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan pada dimensi *Tangibles* sebesar 23,4%. Nilai ini paling

besar jika dibandingkan nilai koefisien determinasi partial ( $r^2_{\text{partial}}$ ) variabel yang lain, yaitu Assurance sebesar 19,0%, *Responsiveness* sebesar 14,1%, *Empathy* sebesar 12,3%, dan *Reliability* sebesar 6,4%.

## 5.2. Saran

Berdasar kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi manajemen Telaga Futsal Yogyakarta berkaitan dengan pengaruh kualitas pelayanan terhadap Kepuasan konsumen. Peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan pada dimensi *Tangibles* karena terbukti sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling besar.

Sebaiknya meningkatkan pelayanan pada atribut yang dinilai masih rendah oleh konsumen yaitu meningkatkan kebersihan dan kenyamanan dalam ruang ganti pemain. Walaupun tempat ini berada di belakang dan tidak terlihat, namun dampak psikologis pemain futsal akan berbeda ketika mereka melakukan pergantian pakaian di ruangan yang nyaman dan bersih. Untuk itu perlu adanya perhatian khusus untuk mendesain ulang ruangan ganti pemain dan menjaga kebersihannya, misalnya dilakukan pembersihan secara periodik.

Selain itu ruang tunggu yang nyaman juga perlu diperhatikan mengingat jadwal pertandingan yang padat, telah menyebabkan banyak pemain yang rela menunggu jadwal tanding di ruang tunggu. Agar tidak menimbulkan rasa bosan, perlu diberikan fasilitas-fasilitas pendukung agar konsumen nyaman dan rela untuk menunggu jadwal tandingnya.