

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan tentang kualitas pelayanan jasa pada Surya Yudha Sport Center Banjarnegara, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan analisis deskriptif menunjukkan bahwa secara rata-rata kualitas layanan yang diberikan Surya Yudha Sport Center Banjarnegara belum memenuhi ekspektasi dari konsumen. Hal ini ditunjukkan dengan rata-rata kualitas pelayanan adalah sebesar 3,57 dan kepentingan sebesar 4,03 dengan gap sebesar -0,46. Kepuasan tertinggi terjadi pada dimensi tangibles memiliki gap paling kecil yaitu sebesar -0,36. Hasil ini menunjukkan bahwa dimensi Tangibles merupakan dimensi yang paling besar dalam memberikan kepuasan kepada konsumen. Urutan selanjutnya adalah dimensi assurance dengan gap sebesar -0,38, dimensi reliability dengan gap sebesar -0,44, dimensi empathy dengan gap sebesar -0,51, dan terakhir dimensi responsiveness dengan gap sebesar -0,62. Dengan melihat hal itu dapat menimbulkan kurangnya kepuasan konsumen akan kualitas layanan yang diberikan oleh Surya Yudha Sport Center.

2. Atribut yang paling memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Surya Yudha Sport Center yaitu fasilitas olahraga futsal, volley, tenis, tenis meja dan badminton yang disediakan memenuhi standar, karyawan mengatasi masalah konsumen dengan cepat dan akurat dan karyawan tidak memandang status sosial dalam melayani konsumen. Ketiga atribut ini merupakan atribut yang diprioritaskan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, selanjutnya dapat diusulkan saran yang diharapkan akan bermanfaat bagi manajemen Surya Yudha Sport Center di Banjarnegara berkaitan peningkatan kualitas layanan jasa Surya Yudha Sport Center di Banjarnegara.

- a. Ditemukan bahwa dimensi responsiveness merupakan dimensi yang paling rendah kualitas kinerjanya, maka hendaknya pelayanan pada dimensi ini segera ditingkatkan dengan memperhatikan sikap ramah dan sopan, pelayanan cepat dan tepat serta memberikan informasi yang jelas.
- b. Perusahaan perlu memprioritaskan penanganan kualitas pelayanan yang berada pada kuadran A, seperti peningkatan Fasilitas mulai dari Fasilitas Penerima seperti Lobby dan Administrasi, Fasilitas Olahraga Primer seperti Lapangan Badminton, Lapangan Tenis, Tenis meja hendaknya memenuhi standar kualitas sehingga konsumen merasa nyaman ketika melakukan

aktivitas olah raga. Selain itu fasilitas lainnya seperti Kamar Ganti dan loker, Kamar mandi/ WC, café dan maupun Ruang Perawatan Medis / Klinik juga perlu diperhatikan dan dipastikan dapat berfungsi dengan baik. Kompetensi dan profesionalitas pegawai Surya Yudha Sport Center perlu diasah melalui pelatihan dan mentoring yang baik, sehingga karyawan-karyawan junior mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang dihadapi pelanggan dengan memberikan solusi yang tepat. Sedangkan dalam hal empathy, perlu adanya perhatian yang adil bagi semua konsumen tanpa memandang status sosial mereka. Tidak ada pelayanan pilih kasih, sehingga pelanggan atau sekelompok konsumen yang memiliki status sosial lebih tinggi akan lebih diperhatikan atau sebaliknya. Karyawan hendaknya memiliki sifat yang adil, dengan memberikan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa membeda-bedakan latar belakang mereka, karena hal tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan bagi pelanggan.