

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan menunjukkan kesimpulan berikut ini:

Hipotesis diterima karena Kualitas layanan berpengaruh pada Kepuasan pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung. Ini terbukti dari hasil dari Uji t dan hasil uji F.

Pada uji F hipotesis diterima karena variabel Kuallitas Layanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung. Hasil Uji regresi secara bersama-sama (Uji F) menunjukkan nilai F hitung lebih besar dibandingkan nilai F tabel ($22,510 > 2,31$) maka H_0 ditolak dan H_a diterima, nilai signifikansi hasil *print out* ternyata dibawah alpha yang ditentukan 5% . nilai $R^2 = 0,532$ atau kualitas layanan berperan dalam mempengaruhi setiap variabel Y sebesar 53,2 % dan 46,8% dipengaruhi oloeh faktor lainnya.

Kemudian hasil uji t diterima karena nilai t hitung pada variabel *Reliability*(X1), *ResponsivEness* (X2) dan *Assurance* (X3), *Emphaty* (X4), *Tangibles* (X5) lebih besar dari t tabel yaitu 1,984. Hal ini berarti semua variabel Kualitas Layanan memiliki pengaruh yang positif terhadap Kepuasan

Pelanggan Dome Futsal di Bandar Lampung. sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang sudah dilakukan, maka beberapa saran yang diberikan kepada Dome Futsal antara lain:

1. Sebaiknya Dome Futsal lebih memprioritaskan dalam peningkatan variabel *Assurance* yaitu kemampuan Karyawan dalam memberikan layanan yang profesional kepada pelanggan. Hal ini menunjukkan jika layanan yang diberikan oleh karyawan kepada pelanggan meskipun mendapat respon baik namun perlu mendapat perhatian khusus. Sebagai
2. Sebaiknya Dome Futsal menjaga kualitas layanan yang dimiliki oleh Dome Futsal. Hal ini karena kualitas layanan mendapat respon baik dari responden. Variabel Kualitas layanan berupa *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, dan *Tangibles* ternyata memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan Dome Futsal.
3. Sebaiknya Dome Futsal meningkatkan variabel kualitas layanan yaitu variabel *Responsiveness* yaitu kemampuan Karyawan Dome Futsal yang selalu memberikan informasi yang diperlukan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan karyawan dalam memberikan informasi yang dibutuhkan pelanggan ini mendapatkan respon paling baik. Hal ini perlu dipertahankan agar ini menjadi keunggulan Dome Futsal dibandingkan dengan pesaing, upaya peningkatan bisa dilakukan seperti

pelatihan dan pemberian standar kerja yang jelas. Dengan upaya ini tentu karyawan akan lebih meningkatkan kemampuan dan profesionalitas dalam melayani pelanggan.

4. Sebaiknya Dome Futsal memberikan perhatian khusus berkaitan dengan kesetiaan pelanggan. Dalam kepuasan pelanggan kesetiaan pelanggan tentu akan memberikan pengaruh positif bagi Dome Futsal. Dalam hal ini untuk memaksimalkan kesetiaan pelanggan, selain dengan memaksimalkan kualitas layanan, bisa juga dilakukan dengan memaksimalkan strategi bauran pemasaran. Dengan memaksimalkan variabel produk, harga, promosi, saluran distribusi, sumber daya manusia, kondisi fisik, dan proses. Dengan kombinasi ini tentu kepuasan pelanggan tentu saja akan lebih meningkat.