

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah pengujian pada riset ini serta mendapatkan hasil maka peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Dari hasil uji variabel *facility* terdapat pengaruh *positive and significant* terhadap kepuasan konsumen dikarenakan uji t dapat di peroleh nilai t_{hitung} $3,671 > 1,653$ dan signifikannya yaitu $0,000 > 0,05$ menunjukkan bahwa fasilitas di Planet Futsal memiliki pengaruh *positive and significant* terhadap kepuasan konsumen.
2. Berpengaruh *positive and significant* pada variabel *service quality* terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai yang diperoleh dari uji t yaitu t_{hitung} $9,103 > 1,653$ dengan *significant* $0,000 < 0,05$ bahwa pelayanan di Planet Futsal memiliki pengaruh *positive and significant* terhadap kepuasan konsumen.
3. Berpengaruh *positive and significant* antara *facility* serta *service quality* terhadap kepuasan konsumen, yang didapat dari hasil uji f adalah F_{hitung} pada *variable facility* dan *service quality* sebesar $343,938 (F_{hitung}) > 3,04 (F_{tabel})$, dengan *significant* $0,000 < 0,05$. Dapat dinyatakan secara simultan *variable* fasilitas dan *service quality* keduanya memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari riset ini variabel fasilitas (X1) dan kualitas pelayanan (X2) sebesar 0,794. Hasil yang didapat dari penelitian ini menyatakan fasilitas serta kualitas pelayanan secara bersamaan

berpengaruh dengan *significant* terhadap *customer satisfaction* sebesar 79,4% dan sisa-nya 20,6% merupakan terpengaruh dari luar riset ini.

5.2 Saran

Dari penelitian di atas, peneliti memberikan saran buat pengelolaan Planet Futsal Batam, menjadi berikut:

1. Pihak manajemen ataupun Planet Futsal Batam dapat mengembangkan beberapa fasilitas pendukung supaya menciptakan *lobby* yang nyaman dengan adanya penyejuk ruangan yang optimal serta tempat parkir luas bagi pelanggan yang berkunjung. Dengan tujuan penting untuk meningkatkan rasa aman serta kenyamanan konsumen ketika berada di Planet Futsal Batam.
2. Begitu juga dengan pelayanannya. Semakin ketatnya persaingan di dunia bisnis jasa penyewaan lapangan, dianjurkan ke bagian manajemen atau *owner* Planet Futsal Batam untuk mengoptimalkan di pelayanan dengan baik agar dapat bersaing dengan pesaing lainnya, karena disitu lah terdapat nilai tambah dalam upaya meningkatkan kepuasan konsumen di Planet Futsal Batam supaya meningkatnya penjualan dan keuntungan.