

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang dapat diambil dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Bushi Sherep Futsal adalah sebesar 3,85. Sedangkan tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan pada Bushi Sherep Futsal adalah sebesar 3,806. Nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bushi Sheep Futsal lebih tinggi dari tingkat persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan Bushi Sherep ,yang berarti pelanggan belum puas atas layanan yang diberikan.
2. Faktor-faktor yang perlu diperbaiki dalam pelayanan jasa adalah indikator yang mempunyai nilai gap negatif seperti Indikator “Terdapat kamar ganti” dengan skor gap -0,2, Indikator “kecepatan karyawan dalam pelayanan” dengan skor gap -0,14, Indikator “karyawan menangani masalah dengan segera” dengan skor gap -0,22, Indikator “ketersediaan membantu konsumen” dengan skor gap -0,21, Indikator ” Karyawan memberitahu konsumen kapan layanan yang akan dilakukan” dengan skor gap -0,32, Indikator “karyawan yang profesional dibidangnya” dengan skor gap -0,31, Indikator “konsumen merasakan aman dalam melakukan transaksi.” dengan skor gap -0,21 , Indikator “Karyawan yang berperilaku menanamkan rasa kepercayaan terhadap pelanggan” dengan skor gap -0,52 dan Indikator “Kemudahan dalam pembayaran” dengan skor gap -0,41.

5.1.1 Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini adalah sebagai berikut :

Penelitian ini hanya dilakukan pada obyek penelitian di Bushi Sherep Futsal. Masih terdapat beberapa tempat penyewaan lapangan futsal lainnya. Sebaiknya melakukan penelitian di obyek lainnya.

5.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil analisis, maka saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

1. Penelitian selanjutnya diharapkan menambahkan responden dengan obyek penelitian di tempat yang berbeda
2. Data dalam penelitian ini hanya didasarkan pada persepsi responden sebagai jawaban, sehingga akan menimbulkan masalah ketika jawaban yang diberikan tidak jujur. Sebaiknya digunakan juga metode wawancara agar dapat menghasilkan hasil penelitian yang lebih kuat .