

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Sanobar Mini Soccer. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pihak Sanobar Mini Soccer dalam upaya meningkatkan dan mempertahankan kepuasan pelanggan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disimpulkan saran-saran sebagai berikut :

1. Bagi Pengelola Sanobar Mini Soccer

Pengelola disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, terutama pada aspek ketanggapan (*responsiveness*), dan empati (*emphaty*), agar pelanggan merasa lebih diperhatikan dan dilayani dengan baik. Aspek bukti fisik (*tangible*) seperti kebersihan toilet, ruang ganti, ruang tunggu dan area parkir juga perlu dijaga agar pelanggan merasa nyaman. Pengelola perlu meningkatkan profesionalitas, keramahan, dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sehingga dimensi *assurance* dan *reliability* dapat meningkat.

2. Bagi Pelanggan Sanobar Mini *Soccer*.

Pelanggan diharapkan aktif memberikan masukan kepada pihak pengelola agar dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Disarankan untuk meneliti faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan, seperti harga, promosi, lokasi, pengalaman bermain, dan fasilitas pendukung.

