

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat disimpulkan tingkat kepuasan pelanggan Futsal Ligimin Raharjo terhadap pelayanan pengelolaan adalah kurang memuaskan para pelanggan, dengan persentase sebesar 31%. Hal yang menjadi faktor dalam tercapainya kepuasan tersebut antara lain faktor tangibles (bukti langsung), reliabilitas (keandalan), empati, responsivenes dan assurance. Sehingga pemilik Futsal Ligimin Raharjo harus memperhatikan faktor-faktor tersebut untuk dapat lebih meningkatkan kepuasan pelanggannya.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini telah dilakukan dengan sebaik-baiknya, tetapi masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, diantaranya :

1. Instrumen yang digunakan berupa angket tertutup sehingga dalam proses penelitian peneliti tidak mengontrol kesungguhan tiap responden dalam mengisi angket, yaitu kejujuran responden dalam mengisi angket. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya. Mereka juga dalam memberikan jawaban tidak berfikir jernih (hanya asal selesai dan cepat) karena faktor waktu dan kegiatan.

2. Peneliti tidak mengontrol responden karena responden datang secara silih berganti untuk menggunakan Lapangan Futsal Ligimin Raharjo.
3. Saat peneliti memberikan angket sebagian dari responden sering menolak untuk mengisi angket.

5.3. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian diatas, saran yang dapat disampaikan yaitu:

1. Bagi pengelola lapangan Futsal Ligimin Raharjo agar meningkatkan pelayanan menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya.
2. Futsal Ligimin Raharjo di harapkan dapat mengubah layanan yang sekiranya masih kurang memberikan kepuasan bagi konsumen.
3. Bagi peneliti selanjutnya hendaknya digunakan populasi yang lebih luas, sehingga tingkat kepuasan konsumen terhadap pengelolaan Futsal Ligimin Raharjo dapat teridentifikasi secara luas, bahkan tidak hanya di lapangan Futsal Ligimin Raharjo.