

BAB V

SIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Simpulan

1. Gambaran kualitas pelayanan di PB. Mutara Bandung ditunjukkan dari hasil penelitian meliputi kuesioner tentang kualitas pelayanan di PB. Mutiara Bandung dari segi *tangible*, *realibility*, *responsiveness*, *asurance*, dan *emphaty* secara keseluruhan 25 responden (41,7%) berada pada kriteria cukup baik .
2. Gambaran kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan PB. Mutiara Bandung ditunjukkan dari hasil penelitian meliputi kuesioner tentang kepuasan atlet terhadap kualitas pelayanan PB. Mutiara Bandung secara keseluruhan 30 responden (50%) berada pada kriteria cukup puas.
3. Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan atlet di Klub PB. Mutiara Bandung yaitu terdapat hubungan positif dan signifikan yang tinggi (41,1%) dan sisanya dipengaruhi faktor lain.

B. Rekomendasi

1. PB. Mutira Bandung diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan seperti memperbaiki menu makanan yang bergizi dan sehat untuk para atlet, staf/pegawai yang cepat dalam menangani segala kerusakan fasilitas (mesin cuci yang rusak, lampu mati dll) di PB. Mutiara, dan memberikan jaminan penanganan (terutama tim massage atlet) jika terjadinya cedera pada saat latihan atau pada saat bertanding. Dengan melakukan peningkatan dan perbaikan dalam kualitas pelayanan, PB. Mutiara dapat terhindar dari masalah buruknya kualitas pelayanan yang akan mengakibatkan pembubaran klub.
2. Peneliti berharap kepada lembaga FPOK, agar dapat bekerja sama dengan klub – klub bulutangkis di seluruh Indonesia. Khususnya di kota Bandung yang belum berkembang menjadi klub yang mengutamakan kualitas pelayanan terhadap kepuasan atlet. Dengan memberi seminar mengenai

kualitas pelayanan terhadap kepuasan atlet di klub – klub bulutangkis agar lebih banyak lagi klub bulutangkis yang berkembang besar seperti PB. Mutiara Bandung. Diharapkan, dapat meningkatkan kualitas pelayanan di klub – klub bulutangkis agar memberikan kepuasan bagi atletnya.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti lebih mendalam berhubungan dengan penelitian ini dan dapat melakukan penelitian tentang hubungan kualitas pelayanan klub olahraga dan kepuasan dengan prestasi atlet.