

## BAB V

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan menggunakan analisis deskriptif dan verifikatif antara variable *perceived quality* dan *perceived value* terhadap *customer satisfaction* dengan teknik analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa:

1. Tanggapan partisipan Barcode Pool Tables mengenai *perceived quality* berada di kategori tinggi. *Perceived quality* merupakan salah satu strategi yang digunakan oleh Barcode Pool Tables guna meningkatkan kenyamanan partisipan dalam bermain biliar dan juga memberikan kepuasan tersendiri bagi partisipan yang datang untuk bermain biliar di Barcode Pool Tables melalui pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan kapabilitas suatu perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan partisipan dalam melakukan kegiatan berwisatanya. Dalam strategi *perceived quality* terdapat lima dimensi yang menjadi faktor pendorong partisipan untuk bermain biliar dan merasakan kepuasan setelah bermain biliar diantaranya terdapat *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness* dan *assurance* yang membuat partisipan tertarik untuk datang bermain biliar dikarenakan kemenarikan dari desain interior dan eksteriornya, kelengkapan peralatan meja biliar dan fasilitas biliar lainnya, kemampuan karyawannya dalam memahami kebutuhan partisipan, kecepatanggapan karyawan dalam melakukan pelayanan dan juga jaminan dalam bermain biliar. Hal tersebut juga dapat menimbulkan kepuasan partisipan setelah melakukan kunjungan dan bermain biliar dengan melihat seberapa mampunya karyawan dalam melayani partisipan.
2. Tanggapan partisipan Barcode Pool Tables mengenai *perceived value* berada di kategori tinggi. *Perceived value* juga adalah salah satu strategi

yang digunakan oleh Barcode Pool Tables guna menarik perhatian partisipan agar datang berkunjung dan juga memberikan kepuasan kepada partisipan yang datang bermain biliar. Melalui pelayanan dan kemampuan yang dimiliki karyawan Barcode Pool Tables. Dalam strategi *perceived value* terdapat tiga dimensi yang menjadi faktor pendorong partisipan untuk bermain biliar dan merasakan kepuasan setelah bermain biliar. Diantaranya *social value*, *emotional value*, dan *functional value*. Nilai baik dan nilai yang sesuai dirasakan partisipan akan membuat partisipan merasa puas. Dengan memberikan nilai kenyamanan kepada partisipan, partisipan akan merasa nilai sosial dimata teman-temannya meningkat, memberikan nilai emosional yang baik akan membuat partisipan merasa senang, bangga, nyaman dan dapat bersantai ketika menghabiskan waktu luangnya bermain biliar, lalu dengan memberikan nilai fungsional kepada partisipan akan menciptakan nilai bermain biliar yang sesuai. Hal tersebut dapat memberikan pengalaman yang baik dan juga akan menimbulkan kepuasan kepada partisipan setelah melakukan kunjungan dan bermain biliar dengan merasakan seberapa besar nilai yang diterima.

3. Tanggapan partisipan Barcode Pool Tables mengenai *customer satisfaction* berada di kategori tinggi. *Customer satisfaction* di Barcode Pool Tables mendapatkan penilaian yang baik sesuai dengan garis kontinum. *Customer satisfaction* mengadopsi teori kepuasa menurut Chen and Tsai (2009) dalam Jalilvand (2014). Hal ini disebabkan Barcode Pool Tables dapat memberikan pelayanan yang baik serta dapat memenuhi apa yang diharapkan dari Barcode Pool Tables.
4. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *perceived quality* yang terdiri dari *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* terhadap *customer satisfaction* di Barcode Pool Tables. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi *perceived quality* yang diterapkan di Barcode Pool Tables memiliki nilai yang positif dan sudah tercipta dengan baik sehingga dapat

mempengaruhi *customer satisfaction* setelah berkunjung ke Barcode Pool Tables.

5. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *perceived value* yang terdiri dari *social value*, *emotional value* dan *functional value* terhadap *customer satisfaction* di Barcode Pool Tables. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi *perceived value* yang diterapkan di Barcode Pool Tables memiliki nilai yang positif dan sudah tercipta dengan baik sehingga dapat mempengaruhi *customer satisfaction* setelah berkunjung ke Barcode Pool Tables.
6. Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara *perceived quality* dan *perceived value* terhadap *customer satisfaction* di Barcode Pool Tables. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa strategi *perceived quality* dan *perceived value* yang diterapkan di Barcode Pool Tables memiliki nilai yang positif dan sudah tercipta dengan baik sehingga dapat mempengaruhi *customer satisfaction* setelah berkunjung ke Barcode Pool Tables

## 5.2. Rekomendasi

Berdasarkan temuan yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis merekomendasikan hal-hal sebagai berikut guna kemajuan dan keberhasilan Barcode Pool Tables dalam mencapai tujuan perusahaan terutama mengenai kepuasan partisipan yang dilakukan oleh pengelola:

1. Mempertahankan strategi *perceived quality* yaitu dengan memperkuat kembali desain interior dan eksterior agar lebih menarik dari segi penampilan. Meningkatkan kemampuan karyawan agar lebih cepat tanggap ketika melayani partisipan. Berdasarkan hasil tanggapan yang diberikan oleh partisipan, kemenarikan dari desain interior dan eksterior Barcode Pool Tables adalah yang paling rendah, maka dari itu perlu adanya perbaikan dari segi desain agar Barcode Pool Tables dapat lebih menarik perhatian partisipan.

2. Meningkatkan strategi *perceived value* dengan memperkuat sisi *functional*. Berdasarkan hasil tanggapan, *functional value* mendapatkan skor terendah, maka dari itu, perlu diperkuat dari segi permainan biliar dengan memperlengkap peralatan dan tipe game yang bisa dimainkan di Barcode Pool Tables.
3. Secara umum, tingkat kepuasan di Barcode Pool Tables sudah berada di tingkat yang baik. Namun, tidak ada salahnya jika perusahaan lebih menata tempat bermain biliar dengan lebih baik. Semakin banyak meja biliar bukan berarti semakin baik pelayanan yang diberikan. Tempat yang tidak terlalu besar untuk jumlah meja biliar yang banyak dapat mengganggu kenyamanan partisipan dalam bermain biliar. Selain itu, semakin banyak meja biliar juga berarti perlengkapan untuk bermain biliar semakin terbatas, dan tenaga karyawan pun akan semakin terbatas.
4. Hasil dari tingkat kepuasan di Barcode Pool Tables berada di garis kontinum tinggi, yang artinya bahwa tingkat kepuasan partisipan barcode Pool Tables sudah baik. Oleh karena itu, pihak Barcode Pool Tables harus mempertahankan hal tersebut dan alangkah lebih baiknya jika meningkatkan dan memberikan hal-hal baru untuk mendorong kepuasan partisipan.
5. Penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang cukup tinggi antara *perceived quality*, *perceived value* terhadap *customer satisfaction*. Alangkah lebih baik jika perusahaan meningkatkan faktor-faktor pendorong dalam strategi tersebut dan juga faktor-faktor strategi lainnya guna mempertahankan bahkan meningkatkan kepuasan yang lebih baik lagi di Barcode Pool Tables dan menambah kredibilitas dan memajukan perusahaan karena memiliki pelayanan dan produk terbaik di benak partisipan.
6. Penelitian ini memiliki berbagai keterbatasan seperti pengkajian teori yang belum lengkap dikarenakan teori-teori mengenai variabel yang digunakan seperti *perceived quality* dan *perceived value* khususnya di bidang *sport tourism* yang sumbernya terbatas. Rekomendasi untuk

peneliti berikutnya diharapkan dan mengeksplere faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi *customer satisfaction*.