

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dengan menggunakan analisa deskriptif dan verifikatif serta teknik analisis regresi berganda, antara *sport service quality* terhadap *revisit intention* partisipan yang bermain dan berolahraga *ice saking* di Gardenice Rink Bandung, maka dari penelitian tersebut dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Tanggapan responden mengenai pelaksanaan *Sport Service Quality* di Gardenice Rink Bandung yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *responsiveness*, *reliability*, *peripheral*, *core* dan *value*. Dimensi *Core* adalah dimensi yang mendapatkan penilaian tertinggi. Pada *Core* tanggapan responden dengan skor tertinggi karena ketersediaan peralatan *iceskating* berstandar internasional, *rink ice* yang cukup luas untuk bermain dan berolahraga *iceskating* sehingga partisipan dapat dengan leluasa selama berada di arena *iceskating* tersebut serta tingkat keamanan arena *ice skating* yang selalu di *maintenance* hal ini supaya partisipan merasa nyaman selama berada di arena *iceskating* demi meningkatkan niat berkunjung dimasa yang akan datang. Sedangkan tanggapan responden yang paling rendah adalah *responsiveness* dan *value* yang dikarenakan kesigapan dan kecepatan karyawan dalam melayani partisipan masih dirasa kurang cepat tanggap dalam menangani keluhan dan kebutuhan partisipan dikarenakan perbedaan dari karakter masing-masing karyawannya serta *value* atau nilai yang diterima saat berada di Gardenice kurang berpengaruh karena bagi partisipan yang baru pertama kali mencoba akan merasa sulit sekali bermain *iceskating* sehingga partisipan tersebut merasa kurang puas dengan harga yang dibayar dan nilai yang diterima.

2. *Revisit Intention* partisipan di Gardenice Rink Bandung masuk dalam kategori penilaian yang tinggi. Indikator yang memiliki penilaian tertinggi yaitu *intent to revisit* untuk bermain dan berolahraga *ice skating*. Hal ini terjadi karena partisipan merasakan pengalaman yang baik dan mendapatkan pengalaman yang menyenangkan sehingga mereka ingin bermain dan berolahraga *ice skating* kembali dan mengulang pengalaman dikemudian hari.
3. *Sport Service Quality* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *revisit intention* di Gardenice Rink Bandung, yang terdiri dari *responsiveness*, *reliability*, *peripheral*, *core*, dan *value*. Namun yang memiliki pengaruh lebih tinggi terhadap *revisit intention* adalah *reliability*, *peripheral*, dan *core*, sedangkan yang tidak berpengaruh yaitu *responsiveness* dan *value*. Artinya *reliability*, *peripheral*, dan *core* memberikan pengaruh yang cukup kuat terhadap *revisit intention* di Gardenice Rink Bandung dan yang tidak berpengaruh adalah *responsiveness* dan *value*.

5.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka penulis memberikan rekomendasi mengenai *Sport Service Quality* terhadap *revisit intention* di Gardenice Rink Bandung, yaitu:

1. Gardenice Rink Bandung diharapkan lebih meningkatkan kinerja kualitas pelayanan olahraganya pada dimensi *responsiveness*, *reliability*, *peripheral*, *core* dan *value* yaitu dengan memperjelas sarana informasi sehingga partisipan tidak kesulitan untuk membaca informasi yang hendak disampaikan, meningkatkan kecepatan karyawannya dalam hal melayani partisipan dan menyelesaikan masalah partisipan, selalu menepati janji yang diberikan ketika memberikan pelayannya dan selalu berkata jujur. Untuk meningkatkan kinerja karyawan sebaiknya Gardenice Rink Bandung mengadakan pelatihan untuk melayani dan mengatasi keluhan

- partisipasi secara tepat. Intinya Gardenice Rink Bandung harus lebih mengefektifkan dan meninjau kembali prosedur pelayanan yang baik.
2. Berdasarkan hasil penelitian dan fakta variabel *revisit intention* di Gardenice Rink Bandung memiliki penilaian yang tinggi. Namun diharapkan pihak pengelola dapat mempertahankan dan meningkatkan kunjungan ulang partisipan di Gardenice Rink Bandung. Karena jika partisipan merasa nyaman, aman dan senang saat berada di arena *ice skating* tersebut maka dengan itu partisipan akan kembali lagi dan merekomendasikan ke pada orang lain untuk datang lagi kesana, ataupun hanya dengan menyebarkan informasi-informasi yang positif mengenai Gardenice Rink Bandung. Hal ini juga sudah menjadi keuntungan bagi Gardenice Rink Bandung karena dapat meningkatkan jumlah kunjungan partisipan. Sehingga diharapkan dapat mempertahankan kunjungan partisipan yang datang ke Gardenice Rink Bandung.
 3. Untuk meningkatkan *revisit intention* di Gardenice Rink Bandung dengan melihat dari segi pengalaman partisipan yang bermain dan berolahraga *ice skating*, diharapkan pihak pengelola dapat mengevaluasi sejauh mana partisipan merasa senang dengan kunjungannya atau sebaliknya. Selain itu lebih dibenahi lagi dari sisi fasilitas maupun keamanan arena *ice skating* sehingga partisipan akan merasa nyaman dan aman saat bermain dan berolahraga *ice skating* di Gardenice Rink Bandung.
 4. Rekomendasi untuk selanjutnya, diharapkan dapat meneliti faktor-faktor lain yang dapat meningkatkan *revisit intention* di Gardenice Rink Bandung seperti *sport advertising*, *sport event marketing* dan *sport sponsorship* untuk mengetahui seberapa besar pengaruh upaya pemasaran yang dilakukan pengelola untuk menarik minat partisipan bermain dan berolahraga *ice skating* di Gardenice Rink Bandung sehingga dapat meningkatkan jumlah partisipan setiap tahunnya.