

## **BAB V**

### **KESIMPULAN IMPLIKASI DAN REKOMENDASI**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan uraian yang telah dikemukakan dan dianalisis data, maka diambil kesimpulan bahwa, tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan di Sampoerna *sport center* responden merasa puas. Sehingga berdasarkan 5 indikator tersebut yang memiliki nilai responden tertinggi sampai kerendah dengan responden yang merasa Puas yaitu dari indikator *assurance* (asuransi), *reliability* (keandalan), *emphaty* (empati), *tangibles* (bukti langsung), dan *responsivencess* (daya tanggap).

#### **5.2 Implikasi**

- 1) Peneliti lebih lanjut dapat melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan ditempat olahraga rekreasi yang lain, dan lebih dianalisa lagi setiap soal dalam angket tersebut
- 2) Sampel penelitian dapat diperluas dengan membandingkan dua tempat olahraga dan membandingkan setiap indikatornya.

#### **5.3 Rekomendasi**

Berdasarkan pada hasil penelitian ini, penulis mempunyai saran-saran yang dapat dipertimbangan sebagai berikut :

- 1) Untuk konsumen seharusnya mencoba untuk mengeluarkan aspirasinya atau memberi kritik dan saran atas kualitas pelayanan tersebut.
- 2) Untuk pengelola harus lebih menarik lagi dalam penampilan, fasilitas permainan anak-anak dikolam harusnya ditambahkan agar lebih menarik. Ketika fasilitas mengalami kerusakan, harus segera diperbaiki agar konsumen dapat menggunakannya kembali. Dalam melayani harus lebih tanggap dan cepat kepada konsumen agar konsumen merasa puas dalam pelayanan tersebut. Lalu dalam kamar mandi harus lebih ditingkatkan lagi kebersihannya.