

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan mengenai Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Peserta *Running Event Tahura Trail Running Race 2020*, maka diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Gambaran tingkat kualitas pelayanan pada *event* TTRR 2020 berdasarkan hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan secara keseluruhan berada pada kategori “baik”. Jika dilihat dari hasil penilaian responden terhadap variabel kualitas pelayanan dapat disimpulkan bahwa dimensi empati merupakan dimensi yang mendapat nilai paling tinggi dibanding dengan dimensi lain. Hal yang menjadi perhatian khusus responden adalah pernyataan terkait keramahan dan kesopanan panitia. Peserta merasa panitia TTRR 2020 ramah dan sopan baik kepada peserta maupun terhadap masyarakat sekitar. Kemudian, dimensi yang mendapat nilai terendah ialah dimensi jaminan, yang menjadi perhatian responden ialah pernyataan terkait desain dan kualitas jersey. Peserta merasa desain dan kualitas jersey masih kurang.
2. Tingkat kepuasan pelari pada *event* TTRR 2020 berdasarkan hasil analisis statistik dan pembahasan, hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa tingkat kepuasan peserta secara keseluruhan berada pada kategori “sangat baik”, melalui tiga indikator kesesuaian acara dengan apa yang diharapkan, keinginan untuk ikut kembali, dan merekomendasikan kepada orang lain. Kepuasan peserta diukur oleh ketiga indikator di atas, peserta merasa *event* TTRR 2020 berjalan sesuai dengan harapan peserta, kemudian peserta memiliki keinginan untuk kembali mengikuti TTRR ditahun selanjutnya, dan peserta juga bersedia untuk merekomendasikan *event* kepada orang lain.
3. Variabel kualitas pelayanan secara simultan atau keseluruhan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan peserta, dapat dilihat dari hasil uji F pada tabel 4.12. Disisi lain, jika melihat pada tabel 4.11 maka

dapat disimpulkan bahwa secara parsial atau masing-masing terdapat dimensi yang berpengaruh signifikan dan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Dimensi keandalan dan empati memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta, sedangkan dimensi bukti fisik, daya tanggap dan jaminan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Maka dapat disimpulkan secara keseluruhan kualitas pelayanan pada TTRR 2020 sudah baik, namun secara parsial penyelenggara perlu mempertahankan atau bahkan meningkatkan dimensi yang sudah baik, yaitu keandalan dan empati.

5.2 Saran

1. Bagi Pihak Panitia Tahura *Trail Running Event*

Menurut peserta kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak panitia sudah baik atau bahkan sangat baik. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan peserta. Berdasarkan penelitian ini diharapkan panitia TTRR dapat mempertahankan dimensi yang sudah baik. Berikut beberapa saran yang penulis berikan kepada panitia TTRR.

- a. Meningkatkan etos kerja bagi *crew* yang bertugas. Melihat dari hasil penilaian responden bahwa dimensi keandalan sudah sangat baik, maka penulis menyarankan panitia untuk meningkatkan kuantitas pelatihan yang diberikan kepada *crew* yang bertugas, agar kemampuan *crew* dalam mengarahkan peserta dapat lebih baik lagi, sehingga ketika dimensi keandalan meningkat atau jauh lebih baik dari sebelumnya maka kepuasan peserta akan meningkat.
- b. Menambah kuantitas fotografer lebih banyak lagi agar dapat menghasilkan foto pelari lebih banyak lagi, dan semakin mempermudah pelari mendapatkan foto tersebut dengan menyimpannya pada penyimpanan file secara *online*, yaitu *Gdrive*.

2. Bagi peneliti

Bagi peneliti yang ingin melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan peserta *running event* sebaiknya meneliti indikator lainnya yang tidak ada dalam penelitian ini, agar dapat

mengetahui lebih banyak indikator-indikator apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan peserta. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan *google form* yang terkadang jawaban yang diberikan kurang atau tidak menunjukkan keadaan sebenarnya, sehingga penulis menyarankan agar melakukan wawancara langsung kepada peserta.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Penulis menyadari bahwa keterbatasan dalam penelitian ini adalah pengumpulan data dari responden. Tidak semua peserta TTRR 2020 bersedia mengisi kuesioner dan dalam kondisi wabah *covid-19* membuat penulis tidak bisa melakukan wawancara langsung dengan peserta. Penulis kesulitan mendapat data peserta TTRR 2020 sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk mengumpulkan data. Penulis menggunakan *google form* untuk mengumpulkan data, terkadang jawaban yang diberikan kurang atau tidak menunjukkan keadaan sebenarnya. Saat melakukan penelitian ini penulis menghadapi kendala. Penulis memiliki keterbatasan ilmu dan pengetahuan dalam penyelesaiannya, sehingga masih terdapat kekurangan pada penelitian ini.