BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data dalam Bab IV, maka penulis memberikan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Persepsi konsumen terhadap fasilitas kolam renang Karang Setra Bandung yang disediakan pengelola termasuk kedalam kategori baik.
2. Persepsi konsumen pelayanan terhadap kolam renang Karang Setra Bandung termasuk kedalam cukup baik.
3. Persepsi konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang Karang Setra Bandung adalah berbeda itu berdasarkan jenis kelamin. Jadi terdapat perbedaan yang signifikan persepsi konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang Karang Setra Bandung berdasarkan jenis kelamin. Beberapa hal yang menyebabkan persepsi perempuan berbeda dari laki-laki karena perempuan lebih peka, teliti, tingkat kematangan pemikiran, lebih sensitif di bandingkan laki-laki. Adapun kepentingan dilihat dari jenis kelamin adalah tujuanya untuk pemasaran yang di sesuaikan dengan pasarnya.
4. Persepsi konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan kolam renang Karang Setra Bandung adalah berbeda itu berdasarkan profesi. Jadi terdapat perbedaan yang signifikan antara persepsi konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan berdasarkan profesi. Adapun beberapa hal yang menyebabkan persepsi konsumen berdasarkan profesi itu berbeda karena tingkat kematangan

pemikiran seseorang, intelektual, sikap, motif, pengalaman, kepekaan, kepentingan, minat dan harapan dari berbagai profesi itu berbeda-beda.

B. Saran

Sehubungan dengan penelitian yang telah dilakukan dan guna penyempurnaan hasil penelitian, maka penulis mengemukakan beberapa sebagai berikut :

1. Khusus kolam renang Karang Setra Bandung supaya lebih meningkatkan dan mengacu kepada sapta pesona dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen. fasilitas yang disediakan sudah termasuk kedalam kategori baik, namun ada beberapa subvariabel yang dibawah rata-rata yaitu ketertiban dari administrasi tiket diperhatikan lagi, kebersihan lingkungan sekitar Karang Setra Bandung dengan mengintruksikan seluruh konsumen menjaga kebersihan dan petugas yang setiap saat siap dalam melaksanakan tugas. Serta ramah kepada semua konsumen tanpa membeda-bedakan karena keramahan mencerminkan suatu pelayanan yang baik, karena fasilitas yang sangat menarik dan baik tidak akan sempurna tanpa pelayanan yang baik pula .
2. Management kolam renang Karang Setra harus lebih meningkatkan pelayanannya, karena persepsi konsumen terhadap pelayanan cukup baik, akan tetapi ada beberapa varibel yang dibawah rata-rata, terutama dalam hal pengertian, resvonsive terhadap keluhan atau saran dari konsumen, lebih sering komunikasi, dan mudah diakses oleh pengujung lebih diperhatikan lagi. Alangkah lebih baik jika mengacu dan menginplestasikan dari Mentri Pemberdayagunaan Aparatur negara (MENPAN) dan zeithaml, parasunan dan

berry dalam buku delivering quality service. Kerena tidak ada perusahaan atau tempat wisata yang sukses tanpa ada pelayanan yang baik kepada konsumen.

3. Untuk lembaga FPOK UPI diharapkan lebih mengembangkan mata kuliah *management* olaharaga sebagai bahan acuan bagi mahasiswa yang akan terjun ke dunia industri olahraga, serta dalam melaksanakan sebuah penelitian diharapakan pihak lembaga memiliki sebuah pedoman penulisan skripsi yang baku agar mahasiswa yang akan melaksanakan penlitian memiliki bahan acuan penulisan.
4. Diharapkan ada penelitian selanjutnya dengan mengembangkan sampel yang lebih banyak, variabel, metode dan instrumen yang lebih luas sehingga akan diketahui secara jelas dan akurat mengenai persepsi konsumen terhadap fasilitas dan pelayanan.