

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang telah dilakukan pada konsumen Olympus Pool & Cafe di Malang mengenai pengaruh *service quality* terhadap tingkat kepuasan konsumen dan pembahasan diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh *tangible* terhadap tingkat kepuasan konsumen Olympus Pool & Cafe Malang karena karakteristik industri dari biliard yang menawarkan produk jasa. *Tangible*, membuktikan bahwa kenyamanan dan kebersihan tempat, fasilitas yang memadai, dan penampilan karyawan yang rapi akan membuat konsumen betah berjam-jam bermain sehingga dapat memuaskan konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi *tangible* yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.
2. Terdapat pengaruh *reliability* terhadap tingkat kepuasan konsumen Olympus Pool & Cafe Malang karena karakteristik industri dari biliard yang menawarkan produk jasa. *Reliability*, membuktikan bahwa ketepatan waktu pelayanan yang diberikan karyawan dan karyawan yang profesional dalam memberikan pelayanan pada konsumen yang melakukan reservasi meja terlebih dahulu dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi *reliability* yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

3. Tidak terdapat pengaruh *responsiveness* terhadap tingkat kepuasan konsumen Olympus Pool & Cafe Malang karena karakteristik industri biliar yang menawarkan produk jasa. *Responsiveness*, membuktikan bahwa pelayanan karyawan yang tanggap dan cepat, tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin rendah *responsiveness* yang diberikan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen.
4. Tidak terdapat pengaruh *assurance* terhadap tingkat kepuasan konsumen Olympus Pool & Cafe Malang karena karakteristik industri biliar yang menawarkan produk jasa. *Assurance*, membuktikan bahwa sikap ramah dan sopan karyawan saat memberikan pelayanan, pengetahuan karyawan dan pemenuhan kebutuhan konsumen tidak memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin rendah *assurance* yang diberikan maka semakin rendah pula tingkat kepuasan konsumen.
5. Terdapat pengaruh *empathy* terhadap tingkat kepuasan konsumen Olympus Pool & Cafe Malang karena karakteristik industri biliar yang menawarkan produk jasa. *Empathy*, membuktikan bahwa karyawan yang bersedia membantu konsumen dan menunjukkan perhatian terhadap keluhan maupun kebutuhan konsumen dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Hal ini berarti semakin tinggi *empathy* yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.

6. Terdapat pengaruh *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* secara bersama-sama terhadap tingkat kepuasan konsumen Olympus Pool & Cafe Malang. Hal ini berarti semakin tinggi *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* yang diberikan maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen.
7. Hasil penelitian yang menunjukkan variabel berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen dari yang paling besar nilainya adalah *empathy, tangible, dan reliability*. Sebaliknya, variabel yang tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan konsumen adalah *responsiveness dan assurance*.

5.2 Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya terbatas pada konsumen Olympus Pool & Cafe Malang.
2. Penelitian ini hanya meneliti variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan tingkat kepuasan konsumen.
3. Keterbatasan waktu dan wawasan peneliti.

5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan yang telah dikemukakan maka terdapat saran-saran sebagai berikut.

1. Diharapkan pihak Olympus Pool & Cafe Malang dapat mempertahankan dan meningkatkan *tangible, reliability, empathy* agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. *Tangible*, dengan selalu menciptakan kenyamanan dan kebersihan tempat biliar, pengecekan rutin fasilitas meja biliar, *stick*,

bola, dan lampu agar menjaga kondisi tetap bagus dan layak untuk digunakan konsumen, serta karyawan harus berpakaian rapi dengan seragam. *Reliability*, karyawan dalam memberikan pelayanan harus tepat waktu dan karyawan harus lebih profesional dalam melayani konsumen misal memberikan pelayanan terlebih dahulu pada konsumen yang telah reservasi dahulu. Selanjutnya, pada *empathy* yang memiliki nilai pengaruh paling besar sehingga perusahaan harus menekankan pada karyawan untuk meningkatkan pelayanan dalam memahami dan membantu konsumen memenuhi kebutuhannya seperti contoh harus selalu bersedia membantu konsumen misal konsumen ingin pindah *table* dan karyawan perlu menunjukkan perhatiannya terhadap keluhan konsumen yang ada.

2. Diharapkan pihak Olympus Pool & Cafe Malang meninjau kembali dan meningkatkan *responsiveness* dan *assurance* agar dapat meningkatkan kepuasan konsumen. Dengan dilakukannya pelatihan kerja terhadap seluruh karyawan agar karyawan dapat fleksibel membantu pekerjaan karyawan lain. Pelatihan kerja karyawan dapat meminimalisir keluhan konsumen dan selain karyawan lebih menguasai bidang pekerjaannya juga bisa mendapat keahlian baru. Contoh karyawan lain membantu *server* dalam *set up* bola saat pengunjung lebih ramai dari biasanya sehingga waktu bermain konsumen tidak terbuang untuk menunggu *server* menyusun kembali bola diatas meja saat permainan sudah selesai. Adanya pelatihan karyawan ini pada Olympus Pool & Cafe Malang merupakan

salah satu cara yang dapat digunakan untuk memaksimalkan kualitas pelayanan yang dihasilkan untuk mencapai kepuasan konsumen.

3. Peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel-variabel lainnya yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen. Misalnya penambahan variabel kualitas produk dan harga yang digunakan sebagai acuan dalam pengujian kembali apakah variabel-variabel tersebut dapat mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen.
4. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan menggunakan objek penelitian yang berbeda atau industri yang sama dengan lokasi yang berbeda