

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Variabel kualitas produk terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Variabel kualitas layanan terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
3. Variabel persepsi harga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

5.2 Rekomendasi

Berkaitan dengan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan guna meningkatkan kepuasan pelanggan di lapangan futsal *Hidayat Futsal Square* (HFS) sebagai berikut:

1. Melihat hasil dari hasil *mean* variabel Kualitas Produk memiliki nilai terendah pada item design dan penampilan produk yang menarik, dan keistimewahan produk, diharapkan manajemen Hidayat Futsal Square memperbaiki design dengan menambah fasilitas dan mendekorasinya menjadi kesan yang modern, dan selalu melakukan kontrol setiap bulan kepada rumput sintetis yang digunakan pada lapangan, apabila ada kerusakan pihak manajemen harus

cepat memperbaiki atau menggantinya sehingga kenyamanan dan kepuasan pelanggan akan terpenuhi.

2. Melihat hasil dari hasil *mean* variable Kualitas Layanan memiliki nilai terendah pada item empati, diharapkan manajemen Hidayat Futsal Square selalu mengedepankan kualitas pelayanan kepada pelanggan, mendengarkan keluhan dan langsung mengambil tindakan, serta menjaga loyalitas kepada pelanggan agar kepuasan pelanggan terpenuhi.
3. Melihat hasil dari hasil *mean* variable Perspsi Harga memiliki nilai terendah pada item kesesuaian harga bersaing dengan lapangan lain, dan keterjangkauan harga, diharapkan manajemen Hidayat Futsal Square harus bisa update harga dengan pesaingnya dan mengambil tindakan menurunkan harga agar menarik para pelanggan agar tetap memilih Hidayat Futsal Square sebagai tempat bermain futsal dan kepuasan pelanggan terpenuhi
4. Bagi peneliti selanjutnya hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya dengan memperbanyak jumlah-jumlah variabel-variabelnya dan menggunakan teknik analisis yang berbeda.