

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di Jakabaring Bowling Center yang berkaitan dengan pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Penulis mendapatkan kesimpulan dari hasil perhitungan menggunakan regresi dan korelasi, sebagai berikut:

1. Regresi

Persamaan regresi kepuasan pelanggan dan fasilitas adalah :

$Y = 0,94 + 0,82(X)$. Hasil perhitungan menunjukkan $Y = 0,94 + 0,82(x)$ dimana angka arah atau koefisien regresi menunjukkan peningkatan pada variabel bebas yang diartikan sebagai variabel yang membahas tentang fasilitas. Bila $b (+)$ maka ditunjukkan oleh grafik yang bergerak keatas, Pada grafik regresi, b memiliki nilai $+0,82$ berarti grafik meningkat dan grafik diatas menunjukkan bahwa fasilitas yang baik berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan JBC.

2. Korelasi

Dari hasil analisis kuesioner menggunakan korelasi, penulis mendapatkan hasil bahwa bentuk korelasi fasilitas terhadap kepuasan pelanggan adalah korelasi positif. Dimana $r=0,70$ yang berarti terdapat hubungan yang positif antara fasilitas dan kepuasan pelanggan. Koefisien penentu dari $r=0,70$ adalah 49%. Item ini dinyatakan valid karena koefisien korelasi di atas 0,30.

Hasil koefisien penentu sebesar 49% menunjukkan bahwa fasilitas yang diberikan pihak JBC sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, fasilitas yang dimaksud adalah gedung dua tingkat, 40 *lanes* atau lintasan *bowling*, mesin *oiling*, *houseball*, sepatu khusus, *proshop*, tribun penonton. Sisanya $100\% - 49\% = 51\%$ dipengaruhi oleh faktor lain seperti, mushola, 6 toilet, area parkir, *snack corner*, ruang meeting.

Penulis menyimpulkan berdasarkan keseluruhan analisis regresi dan korelasi bahwa fasilitas merupakan suatu hal yang sangat penting yang

diberikan JBC kepada pelanggan. Fasilitas yang bagus, baik dan layak digunakan sangat membuat kepuasan pelanggan semakin meningkat dan pelanggan memiliki keinginan untuk menggunakan lagi fasilitas yang disediakan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, penulis menyarankan sebaiknya pihak JBC dapat menjaga, meningkatkan dan mempertahankan fasilitas-fasilitas yang sudah ada. Hal ini dikarenakan JBC merupakan arena olahraga yang memiliki sejarah dalam berlangsungnya pesta olahraga pada saat Asian Games. Selain untuk menjaga JBC dari persaingan dunia bisnis, JBC dapat mempertahankan pelanggan yang sudah sering menggunakan fasilitas-fasilitas tersebut. Karena fasilitas yang sangat baik dapat membuat pelanggan menjadi puas setelah menggunakan fasilitas tersebut dan mempunyai keinginan untuk mencoba permainan *bowling* lagi.

