

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan, harga, dan citra merek memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan di SL Stadium, penyedia jasa penyewaan futsal. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan yang tinggi, termasuk lapangan futsal yang bersih, fasilitas yang memadai, dan pelayanan yang ramah, secara positif mempengaruhi kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan ini pada gilirannya berperan penting dalam membangun loyalitas, dengan pelanggan yang puas lebih cenderung untuk mempertahankan hubungan jangka panjang dengan SL Stadium dan merekomendasikan kepada orang lain.

Selain kualitas layanan, penetapan harga yang wajar dan kompetitif juga memainkan peran signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di SL Stadium. Konsumen yang merasa bahwa harga yang mereka bayar sebanding dengan nilai yang mereka terima memiliki kecenderungan yang lebih tinggi untuk merasa puas dan kembali menggunakan layanan SL Stadium di masa depan. Selanjutnya, citra merek yang kuat sebagai penyedia futsal berkualitas, dengan reputasi yang positif dalam profesionalisme dan pelayanan, juga berkontribusi dalam memperkuat loyalitas pelanggan. Citra merek yang baik membantu dalam membentuk afiliasi emosional konsumen terhadap merek, serta membangun kepercayaan dan preferensi yang stabil.

Secara keseluruhan, temuan ini menggambarkan interaksi kompleks antara kualitas layanan, harga, dan citra merek dalam membentuk perilaku konsumen dan memperkuat hubungan antara SL Stadium dengan pelanggan. Implikasi praktis dari penelitian ini menyarankan pentingnya manajemen yang berfokus pada meningkatkan kualitas layanan, strategi penetapan harga yang tepat sesuai dengan nilai yang diberikan, serta upaya berkelanjutan dalam membangun dan memelihara citra merek yang positif. Langkah-langkah ini merupakan fondasi kunci untuk memperkuat loyalitas pelanggan dan mencapai kesuksesan jangka panjang dalam industri penyewaan jasa futsal.

Berikut Hasil Penelitian digambarkan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Jasa Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa tingkat kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh SL Stadium dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan.
2. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa harga yang ditawarkan SL Stadium sesuai dengan kebutuhan para pelanggan mampu untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan tersebut.
3. Brand Image berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan pada jasa Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa SL Stadium memiliki Brand Image yang baik sehingga para pelanggan merasa puas terhadap Brand image SL Stadium.

4. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada jasa Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini membuktikan bahwa SL Stadium memiliki pelayanan yang ramah dan menawarkan jasa dengan menarik sehingga mampu mendapatkan kelayaitasan para pelanggan
5. Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada jasa Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini membuktikan bahwa shoessimple memiliki harga yang terjangkau sehingga para pelanggan memiliki kelojalan dalam mempergunakan jasa cuci sepatu untuk merawat sepatunya.
6. Brand Image berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada jasa Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa SL Stadium memiliki kualitas produk yang baik dan bervariasi signifikan sehingga para pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk tersebut.
7. Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan pada jasa Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo. Hal ini menjadi pencapaian untuk semua faktor yaitu kualitas pelayanan, harga, dan kualitas produk dan tentunya menunjukkan respon positif terhadap para pelanggan.
8. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada jasa Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa tingkat kualitas

pelayanan treatment yang ditawarkan oleh SL Stadium dapat mencapai tingkat kepuasan pelanggan.

9. Harga berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada jasa Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo.. Hal tersebut membuktikan bahwa harga yang ditawarkan SL Stadium sesuai dengan kebutuhan para pelanggan mampu untuk mendapatkan tingkat kepuasan pelanggan tersebut.
10. Brand Image berpengaruh terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan pada jasa Penyewaan Futsal SL Stadium di Kabupaten Sidoarjo. Hal tersebut membuktikan bahwa SL Stadium memiliki Brand Image yang baik dan bervariasi signifikan sehingga para pelanggan merasa puas terhadap kualitas produk tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang telah dijabarkan, maka peneliti akan memberikan saran terhadap perusahaan dan untuk peneliti selanjutnya.

1. Bagi Perusahaan

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa tentunya tetap harus memperhatikan dari segi kualitas pelayanan, harga, maupun kualitas produk agar para konsumen memiliki tingkat kepuasan dan loyalitas terhadap jasa tersebut. Melihat dari hasil penelitian, dari segi kualitas pelayanan, harga dan kualitas produk sangat berpengaruh terhadap

kepuasan dan loyalitas pelanggan. Hal tersebut perlu di pertahankan dan terus berinovasi agar para calon konsumen mempercayai jasa yang akan mereka gunakan

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Diharapkan pada peneliti selanjutnya menambahkan variabel lain yang bisa mendukung kepuasan pelanggan dan kualitas pelanggan, kemudian dari segi indikator tiap variabel tentunya ditambahkan indikator lain agar hasil dari penelitian lebih konkrit dan signifikan.