

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan suasana toko terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta.

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, seperti keramahan karyawan, kecepatan dalam melayani, serta penampilan dan kemampuan staf dalam memberikan informasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam membentuk persepsi positif dan loyalitas pelanggan.

2. Suasana toko berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Jogja Billiard di Kota Yogyakarta.

Suasana toko yang nyaman, bersih, memiliki pencahayaan yang sesuai, desain interior yang menarik, serta suhu ruangan yang mendukung aktivitas bermain, terbukti memberikan kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan. Lingkungan fisik yang mendukung kenyamanan akan memberikan pengalaman emosional positif bagi pelanggan selama berada di Jogja Billiard.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil deskriptif, indikator X1.2 mengenai kelengkapan fasilitas memiliki nilai rata-rata terendah (3.55). Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa sarana yang disediakan belum sepenuhnya mendukung kenyamanan bermain. Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola melakukan penambahan fasilitas pendukung seperti alat tulis skor

yang dapat digunakan oleh pelanggan saat bermain, colokan listrik di beberapa titik strategis untuk keperluan perangkat pribadi, rak tas untuk menjaga keamanan barang bawaan, serta kursi tambahan di sekitar area bermain agar pengunjung yang menunggu tetap merasa nyaman. Selain itu, pengelola juga perlu memastikan bahwa seluruh peralatan permainan seperti stik, bola, dan meja selalu dalam kondisi yang baik dan layak pakai melalui pemeriksaan dan pemeliharaan berkala.

- 2) Indikator X2.4 Suhu ruangan dalam Jogja Billiard terasa sejuk dan nyaman mendapatkan nilai rendah (3.64), menunjukkan bahwa pelanggan merasa tidak sepenuhnya nyaman. Oleh karena itu, kenyamanan suhu ruangan juga menjadi perhatian, pengelola disarankan untuk mengevaluasi performa pendingin ruangan (AC) dan memastikan sirkulasi udara berjalan optimal di seluruh area. Penambahan kipas angin atau ventilasi tambahan dapat menjadi solusi alternatif untuk menjaga kestabilan suhu. Jika memungkinkan, penggunaan AC dengan fitur pengaturan otomatis sesuai jumlah pengunjung juga dapat diterapkan guna meningkatkan kenyamanan pengunjung secara menyeluruh.
- 3) Indikator X2.5 terkait pencahayaan ruangan juga berada di bawah rata-rata yaitu (3.67). Diperlukan penyesuaian arah dan intensitas lampu di beberapa sudut ruangan. Pihak pengelola diharapkan melakukan penyesuaian arah dan intensitas pencahayaan di beberapa titik ruangan agar tidak menyilaukan mata pelanggan atau mengganggu konsentrasi saat bermain. Pencahayaan yang cukup terang namun tetap nyaman sangat penting untuk menjaga kualitas pengalaman bermain pelanggan. Oleh karena itu, penggunaan lampu LED dengan cahaya hangat atau netral sangat disarankan untuk menciptakan suasana yang mendukung dan nyaman secara visual.

C. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang perlu diperhatikan untuk pengembangan studi selanjutnya, yaitu:

1. Penelitian hanya dilakukan pada Jogja Billiard di Kota Yogyakarta, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk tempat hiburan atau rumah billiard lain dengan karakteristik berbeda.
2. Penggunaan metode penelitian kualitatif seperti wawancara mendalam atau observasi langsung dapat mengeksplorasi lebih dalam persepsi dan pengalaman emosional pelanggan yang tidak terjangkau oleh metode kuantitatif.
3. Penelitian ini melibatkan 150 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Meskipun jumlah ini telah memenuhi syarat minimal, namun belum dapat mewakili seluruh populasi pelanggan secara menyeluruh.
4. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel bebas, yaitu kualitas pelayanan dan suasana toko. Padahal, kepuasan pelanggan kemungkinan juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti harga, promosi, citra merek, atau keunikan fasilitas.

Dengan memperhatikan keterbatasan tersebut, peneliti berharap bahwa penelitian selanjutnya dapat mengkaji objek dan variabel yang lebih luas, serta melibatkan sampel yang lebih besar untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan *representative*.