
BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Faktor yang mempengaruhi minat konsumen mengunjungi Dago Bowling adalah faktor produk, tempat, harga, promosi, proses, orang, *physical evidence* dari Dago Bowling. Tidak hanya faktor bauran pemasaran saja yang dapat mempengaruhi konsumen, terdapat faktor lainnya, diantaranya adalah faktor sosial, faktor budaya, faktor psikologis, dan faktor pribadi. Ke empat faktor tersebut tidak kalah penting dalam mempengaruhi konsumen untuk memilih *bowling center* yang akan dikunjungi.

Usaha yang dilakukan manajemen Dago Bowling dalam memperbaiki faktor-faktor yang memperbaiki faktor-faktor yang mengurangi minat kunjungan konsumen salah satunya perbaikan dari faktor promosi, dimana manajemen berusaha untuk menciptakan daya tarik Dago Bowling dengan cara mengadakan turnamen yang rutin. Akan tetapi terdapat faktor lain yang kurang diperhatikan manajemen Dago Bowling, yaitu faktor fasilitas, faktor fasilitas merupakan alat pendukung perusahaan jasa untuk menyerahkan jasa tersebut, dimana konsumen mengharapkan untuk mendapatkan fasilitas yang layak dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini terbukti melalui data dari hasil kuisioner yang telah di olah, dimana dari 32 responden hanya 9 responden yang

merasakan adanya perbaikan di Dago Bowling setelah mengalami pergantian manajemen.

Salah satu kekuatan Dago Bowling di banding tempat olah raga Bowling pesaingnya adalah Dago Bowling merupakan tempat olah raga bowling (*bowling center*) yang pertama di kota Bandung, hal ini merupakan salah satu faktor utama penyebab Dago Bowling tempat bowling yang paling di kenal masyarakat kota Bandung. Faktor lainnya adalah lokasi Dago Bowling yang sangat strategis untuk tempat olah raga bowling (*bowling center*) karena terletak di pusat perbelanjaan kota Bandung serta berdekatan dengan kampus, sekolah, dan pusat perkantoran. Faktor promosi Dago Bowling senantiasa agresif dalam menciptakan turnamen–turnamen bowling, serta memberi harga khusus bagi para pelajar dan mahasiswa yang menjadi target pasar mereka saat ini.

Kelemahan Dago Bowling dibanding pesaingnya salah satunya adalah waktu tunggu atau lebih dikenal *waiting list* di Dago Bowling terlalu lama, karena jumlah *lane bowling* yang terlalu sedikit, terbukti ketika penulis menjadi *mystery shopper* penulis merasakan ketidak puasan pelayanan Dago Bowling ketika harus menerima nomer dari *waiting list*. Dan kelemahan lainnya adalah kurangnya perawatan dan perbaikan dari fasilitas di Dago Bowling.

5.2 Saran

1. Manajemen Dago Bowling sebaiknya jeli dalam mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi konsumen mereka untuk berkunjung.
2. Usaha perbaikan yang dilakukan manajemen Dago Bowling belum menyeluruh di setiap faktor, hanya pada faktor promosi, Faktor fasilitas merupakan faktor yang tidak kalah penting, karena konsumen sangat mengharapkan mendapatkan fasilitas yang terbaik.
3. Kelemahan Dago Bowling salah satunya dalam hal Waktu tunggu(*waiting list*) yang terlalu lama, apabila pihak manajemen keberatan jika harus menambah *lane*, sebaiknya pihak manajemen memberi sesuatu yang dapat menghibur konsumen ketika menunggu, sebagai contoh mendapat *welcome drink* atau minuman tunggu.