

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah dilakukan penelitian tersebut, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal yaitu :

1. Hal – hal yang dianggap penting oleh konsumen dalam memilih fasilitas *sport center*, khusus lapangan futsal :

- Kebersihan lapangan
- Kejelasan garis penanda
- Kualitas kekuatan jaring
- Penggunaan material lapangan
- Kualitas display papan skor
- Loker
- Kebersihan toilet
- Cara pembayaran
- Potongan harga
- Iklan promosi
- Frekuensi pemasangan iklan
- Penyelenggaraan perlombaan
- Lokasi yang strategis
- Lokasi yang dilalui kendaraan umum
- Lokasi yang aman
- Kejelasan papan nama
- Tempat parkir
- Kantin

- Kondisi ventilasi
- Keramahan operator
- Ketanggapan operator
- Kerapihan operator
- Kemampuan komunikasi operator
- Kondisi penerangan
- Kondisi temperatur lapangan
- Kecepatan dan keterampilan operator
- Kemudahan *booking*
- Harga sewa lapangan yang kompetitif

2. Kelebihan Katiyasa Sport Center dibandingkan Pemuda Sport Center, yaitu :

- Kejelasan garis penanda batas lapangan dan garis gawang
- Penggunaan material lapangan futsal yang nyaman bagi pengguna
- Potongan harga jika menjadi member/anggota atau penyewaan dalam waktu yang relatif panjang
- Lokasi sport center yang aman dari tindakan kriminal
- Tempat parkir kendaraan yang cukup luas
- Kondisi ventilasi di lapangan futsal
- Ketanggapan dan kesigapan operator dalam menerima keluhan konsumen
- Kondisi penerangan pada lapangan futsal
- Kecepatan dan keterampilan operator dalam memproses pemesanan penyewaan lapangan futsal
- Harga sewa lapangan yang kompetitif

Kekurangan Katiyasa Sport Center dibandingkan Pemuda Sport Center, yaitu :

- Kebersihan lapangan futsal dari sampah
- Kualitas kekuatan jaring pembatas lapangan futsal
- Kualitas display papan skor yang digunakan
- Loker untuk menyimpan barang bawaan
- Kebersihan toilet / ruang ganti
- Cara pembayaran sewa yang beragam (mis, tunai, kredit, dsb)
- Iklan promosi pada media - media ternama (mis, koran, radio, dsb)
- Frekuensi pemasangan iklan yang rutin
- Penyelenggaraan perlombaan secara rutin
- Lokasi sport center yang strategis
- Lokasi sport center yang dilalui kendaraan umum
- Kejelasan papan nama sport center
- Kantin atau counter makanan
- Keramahan operator dalam memberikan pelayanan
- Kerapihan berpakaian operator
- Kemampuan operator dalam berkomunikasi dengan baik dan jelas
- Kondisi temperatur lapangan yang sejuk
- Kemudahan proses booking lapangan

3. Tingkat kepuasan konsumen terhadap fasilitas di Katiyasa Sport Center :

Berdasarkan kondisi fasilitas lapangan futsal di Katiyasa Sport Center saat ini masih banyak konsumen yang belum merasa puas terhadap fasilitas yang tersedia di Katiyasa Sport Center. Adapun variabel yang dirasa konsumen sudah cukup puas diantaranya iklan promosi pada media - media ternama (mis, koran, radio, dsb), kualitas kekuatan jaring pembatas lapangan futsal, dan kejelasan garis penanda batas lapangan dan garis gawang.

4. *Segmentation, targetting, dan positioning* Katiyasa Sport Center :

- *Segmentation*

- ✓ Jenis Kelamin

Segmentasi ini digunakan untuk mengetahui jenis kelamin konsumen potensial sehingga fasilitas yang disediakan dapat menimbulkan ketertarikan pada konsumen yang dituju

- ✓ Usia

Segmentasi ini digunakan untuk mengetahui sebaran usia konsumen sehingga fasilitas yang tersedia mencerminkan usia dari konsumen itu sendiri.

- ✓ Pekerjaan

Segmentasi ini bertujuan untuk mengetahui pekerjaan dari tiap konsumen, sehingga dalam menyediakan fasilitas sesuai dengan kebutuhan konsumen.

- ✓ Pendapatan / bulan

Segmentasi ini bertujuan untuk mengetahui pendapatan / bulan yang dimiliki konsumen yang sudah bekerja sehingga dalam perencanaan perbaikan fasilitas sesuai dengan daya beli konsumen

- ✓ Uang Saku / bulan

Segmentasi ini bertujuan untuk mengetahui pendapatan / bulan yang dimiliki konsumen yang masih berprofesi sebagai pelajar / mahasiswa sehingga dalam perencanaan perbaikan fasilitas sesuai dengan daya beli konsumen

- *Targetting*

- ✓ Jenis kelamin

: Pria

- ✓ Usia

: 15 – 24 tahun; 35 – 44 tahun

- ✓ Pekerjaan

: Pelajar / Mahasiswa; Peg.

Swasta

- ✓ Pendapatan / bulan : Rp 7.000.000 s/d < Rp 9.000.000
- ✓ Uang saku / bulan : < Rp 1.000.000
- ✓ Biaya menyewa lapangan futsal : Rp 100.000 s/d Rp 150.000

- *Positioning*

Pihak Katiyasa Sport Center memposisikan dirinya sebagai *sport center* yang ditujukan untuk kalangan pelajar / mahasiswa dan pegawai swasta. Hal ini dapat ditunjukkan dengan harga sewa lapangan yang kompetitif jika dibandingkan dengan kompetitornya dan juga sangat menonjolkan pelayanan konsumen yang prima, misal ketanggapan dan kesiapan operator dalam memberikan pelayanan sebelum dan sesudah menggunakan fasilitas lapangan futsal. Penggunaan material lapangan futsal yang nyaman bagi pengguna juga menjadi faktor unggul terhadap pesaingnya, misal penggunaan rumput sintesis pada lapangan futsal, sedangkan pesaingnya hanya menggunakan karpet khusus futsal dimana penggunaan material tersebut memiliki persentase cedera pada pemain yang relatif besar apabila terjadi gesekan. Hal lainnya yaitu harga makanan dan minuman yang cukup terjangkau bagi konsumennya, karena sebagian besar konsumennya merupakan pelajar / mahasiswa. *Tag line* yang tepat untuk Katiyasa Sport Center yaitu **“Kualitas Terbaik, Harga Nomor Satu”**.

5. Prioritas perbaikan yang diusulkan :

- Variabel 14 - Lokasi *sport center* yang dilalui kendaraan umum
- Variabel 18 - Kantin atau counter makanan
- Variabel 20 - Keramahan operator dalam memberikan pelayanan

- Variabel 16 - Kejelasan papan nama sport center
- Variabel 25 - Kondisi temperatur lapangan yang sejuk
- Variabel 1 - Kebersihan lapangan futsal dari sampah
- Variabel 22 - Kerapihan berpakaian operator
- Variabel 12 - Penyelenggaraan perlombaan secara rutin
- Variabel 5 - Kualitas display papan skor yang digunakan
- Variabel 23 - Kemampuan operator dalam berkomunikasi dengan baik dan jelas
- Variabel 10 - Iklan promosi pada media - media ternama (mis, koran, radio, dsb)
- Variabel 13 - Lokasi sport center yang strategis
- Variabel 6 - Loker untuk menyimpan barang bawaan
- Variabel 11 - Frekuensi pemasangan iklan yang rutin
- Variabel 7 - Kebersihan toilet / ruang ganti
- Variabel 27 - Kemudahan proses *booking* lapangan
- Variabel 3 - Kualitas kekuatan jaring pembatas lapangan futsal
- Variabel 8 - Cara pembayaran sewa yang beragam (mis, tunai, kredit, dsb)
- Variabel 19 - Kondisi ventilasi di lapangan futsal
- Variabel 26 - Kecepatan dan keterampilan operator dalam memproses pemesanan penyewaan lapangan futsal
- Variabel 17 - Tempat parkir kendaraan yang cukup luas
- Variabel 15 - Lokasi sport center yang aman dari tindakan kriminal
- Variabel 28 - Harga sewa lapangan yang kompetitif
- Variabel 9 - Potongan harga jika menjadi member/anggota atau penyewaan dalam waktu yang relatif panjang
- Variabel 21 - Ketanggapan dan kesiapan operator dalam menerima keluhan konsumen

- Variabel 4 - Penggunaan material lapangan futsal yang nyaman bagi pengguna
- Variabel 2 - Kejelasan garis penanda batas lapangan dan garis gawang

6.2 Saran

1. Sebaiknya Katiyasa Sport Center disarankan untuk mempertahankan kelebihan –kelebihan yang sudah dimiliki dan secepatnya memperbaiki kekurangannya dibandingkan dengan pesaing sejenisnya dan terus memperhatikan prioritas yang signifikan bagi konsumen sesuai dengan usulan yang diberikan.
2. Pada penelitian ini terdapat dua kriteria responden, pertama, pernah menggunakan fasilitas futsal dan kedua, pernah menggunakan fasilitas futsal di Katiyasa Sport Center serta Pemuda Sport Center. Kriteria pertama tidak memerhatikan frekuensi responden dalam menggunakan lapangan futsal sehingga untuk penelitian selanjutnya pemilihan responden perlu memerhatikan rutinitas responden dalam menggunakan fasilitas futsal sehingga diharapkan pendapatnya mengenai fasilitas lapangan futsal kredibel.
3. Waktu pengambilan sampel pada penelitian ini hanya dilakukan selama dua hari secara berturut – turut yaitu hari Jumat dan Sabtu, dimana pengumpulan data kuesioner dilakukan antara pukul 14.00 s/d 16.00 WIB tiap harinya. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya variasi pengambilan data kuesioner perlu dilakukan pada waktu – waktu yang acak sehingga kemungkinan - kemungkinan pengelompokkan responden tertentu dapat direduksi.