

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang penulis buat dalam penelitian ini berdasarkan hasil variabel Kepuasan Atas *Physical Evidence* (X) terhadap variabel Niat Sewa Ulang (Y) di OBC Sports Center adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Atas *Physical Evidence*

Dari hasil penelitian terhadap variabel kepuasan atas *physical evidence*, rata-rata responden menjawab kurang setuju dengan nilai sebesar 3,03 dari seluruh dimensi yang ada pada kepuasan atas *physical evidence*. Dapat dikatakan bahwa konsumen masih merasa kurang puas dengan kinerja pada *physical evidence* yang disediakan oleh OBC Sports Center karena belum memenuhi harapan dari konsumen.

2. Niat Sewa Ulang

Dari hasil penelitian terhadap variabel kepuasan atas *physical evidence*, rata-rata responden menjawab kurang setuju dengan nilai sebesar 2,695 dari seluruh dimensi yang ada pada niat sewa ulang. Sehingga dapat dikatakan bahwa konsumen masih memiliki niat sewa ulang yang rendah untuk menyewa kembali lapangan di OBC Sports Center.

3. Pengaruh Variabel Kepuasan Atas *Physical Evidence* Terhadap Niat Sewa Ulang

Dari hasil uji-t, ditemukan nilai t sebesar 10,002 pada kepuasan atas *physical evidence*, sehingga nilai tersebut lebih besar dari 1,96 sehingga dikatakan signifikan. Kemudian, diperoleh juga nilai signifikansi sebesar 0,000. Dikarenakan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05; maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, artinya terdapat pengaruh antara variabel kepuasan atas *physical evidence* terhadap variabel niat sewa ulang.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian yang penulis buat berdasarkan hasil variabel Kepuasan Atas *Physical Evidence* (X) terhadap variabel Niat Sewa Ulang (Y) di

OBC Sports Center, ditemukan adanya masalah *physical evidence* yang mempengaruhi turunya niat sewa ulang. Berikut merupakan saran penulis untuk masing-masing dimensi:

1. Desain Interior (Lantai)

Untuk lantai, OBC Sports Center memang sudah melakukan pengecatan ulang jika lantai sudah dinilai licin. Namun lebih baik apabila pengecatan dilakukan diwaktu yang tepat sebelum lantai tersebut licin untuk mengantisipasi adanya konsumen yang menggunakan lapangan ketika lantainya licin dan membuat konsumen kurang puas. OBC dapat meminta *review* dari pengguna lapangan untuk menilai apakah lantai lapangan licin. Data tersebut kemudian dapat dikumpulkan untuk mengetahui jangka waktu dari kualitas lantai yang tidak licin, hingga akhirnya licin sehingga diketahui kapan harus melakukan pengecatan ulang dari jangka waktu hari atau jumlah konsumen yang telah menggunakan jasa lapangan tersebut.

2. Pencahayaan

Untuk pencahayaan, sebaiknya OBC Sports Center menambahkan atau mengganti lampu dengan yang lebih terang supaya pencahayaan di lapangan tidak dianggap remang-remang dan dapat membantu penglihatan konsumen secara lebih baik. Selain itu, sebaiknya OBC Sports Center bertanya terlebih dahulu kepada konsumen jika mereka ingin dinyalakan lampunya ketika berolahraga atau menyalakan lampu di pagi, siang, dan sore hari hanya ketika ada yang berolahraga, sehingga penerangan dari matahari yang dinilai kurang baik tersebut dapat diatasi dan membantu konsumen dalam melakukan aktivitas.

3. Atmosfer

Untuk atmosfer, sebaiknya OBC Sports Center menambahkan peralatan berupa kipas yang ditempatkan di lokasi-lokasi tertentu. Misalnya memasang kipas untuk mengarahkan hawa panas dari kompor dapur untuk menjauhi area di dalam lapangan, serta memasang kipas di dalam lapangan agar terasa lebih sejuk yang juga dapat sedikit membantu sirkulasi keluar masuknya udara, namun penggunaan kipas tersebut perlu

memperhatikan aktivitas olahraga yang sedang dilakukan karena angin yang dihasilkan dapat mempengaruhi aktivitas jalannya olahraga terutama badminton.

4. Peralatan

Untuk peralatan, sebaiknya OBC Sports Center melakukan pengecekan ulang pada tiang dan ukuran ring basket karena terdapat responden yang merasa kurang puas terhadap tingkat kekokohan dan ukuran yang tidak sesuai standar, sehingga perlu diganti. OBC juga sebaiknya mengganti gawang futsal dengan gawang baru yang lebih berat, atau menambahkan pemberat di belakang tiang gawang sehingga gawang lebih kokoh, serta melakukan pengecekan kondisi net dengan lebih sering untuk dapat diganti dengan yang baru ketika net tersebut sudah kurang baik kualitasnya. Selain itu, OBC sebaiknya mengganti bola dengan yang baru atau menyediakan bola cadangan, sehingga dapat mengantisipasi adanya bola yang rusak. Kualitas dari bola baru tersebut sebaiknya dipastikan terlebih dahulu bahwa bola tersebut memiliki kualitas yang baik supaya tidak mudah rusak, dan juga tidak memiliki efek lain yang dapat mempengaruhi aktivitas olahraga seperti terlalu licin ketika dipegang, tidak terlalu berat atau ringan, dan memiliki warna cerah yang mudah dilihat dan tidak mudah memudar.

5. Kebersihan

Untuk kebersihan, sebaiknya OBC Sports Center melakukan bersih-bersih dengan frekuensi lebih rutin pada toilet yang disediakan, area sekitar lapangan, dan area dalam lapangan supaya lebih bersih dari debu, sampah puntung rokok, dan sampah lainnya. Pengecatan ulang juga dapat dilakukan dengan harapan dapat meningkatkan kesan bersih dan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan konsumen, misalnya bagian dalam dinding bangunan dapat terlihat dan menunjukkan warna abu yang terkesan berdebu dan kurang terawat.

DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, I. D. (2020). Pengaruh Produk dan Physical Evidence Terhadap Keputusan Pemilihan Arena Futsal (Studi Pada Premier Futsal Kediri).
- Chana, P., Siripipatthanakul, S., Nurittamont, W., & Phayaphrom, B. (2021). Effect of the Service Marketing Mix (7Ps) on Patient Satisfaction for Clinic Services in Thailand. *International Journal of Business, Marketing and Communication*, 1(2).
- Christine, & Budiawan, W. (2017). Analisis Pengaruh Marketing Mix (7P) terhadap Minat Beli Ulang Konsumen (Studi pada House of Moo, Semarang).
- Dinas Pemuda dan Olahraga. (2020). *Tahun 2020 - Data Sarana Olahraga*. Open Data Kota Bandung. http://data.bandung.go.id/index.php/portal/detail_data/11728273-cc64-4da8-95fd-54625751651b
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21* (7th ed.). Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (8th ed.). Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismaya, I. (2021). PENGARUH BUKTI FISIK (PHYSICAL EVIDENCE) DAN ORANG (PEOPLE) TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA DONAT KENTANG SYIFA SEI BELUTU.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16th ed.). Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

- Mutohir, T. C., Lutan, R., Maksum, A., Kristiyanto, A., & Akbar, R. (2022). *Laporan Nasional Sport Development Index 2022: Olahraga, Daya Saing, dan Kebijakan Berbasis Data* (A. Maksum, Ed.). Deputi Bidang Pembudayaan Olahraga Kementerian Pemuda dan Olahraga Republik Indonesia.
- Prastya, A. H., & Susila, G. H. A. (2019). PEMETAAN POTENSI OLAHRAGA REKREASI DI KABUPATEN BULELENG - BALI. *JURNAL PENJAKORA*, 6(2), 127.
- Putra, A. H. (2018). Pengaruh persepsi atas kualitas pelayanan terhadap niat beli ulang produk membership di Hustle Gym & Fitness Center.
- Riswandi, E. R. (2018). Pengaruh kepuasan konsumen atas atribut produk terhadap niat beli ulang produk Crocs.
- Riyadi, T. (2021, November 3). Minat Warga Kota Bandung Berolahraga Baru 51 Persen. *prfmnews*.
<https://prfmnews.pikiran-rakyat.com/bandung-raja/pr-132933781/minat-warga-kota-bandung-berolahraga-baru-51-persen>
- Santosa, P. (2021). Analisis pengaruh e-service quality dan sales promotion terhadap niat beli ulang pada Tokopedia.
- Satria, P. S. (2017). Pengaruh bauran pemasaran terhadap niat berobat ulang di Klinik Jantung Rumah Sakit Cahya Kawaluyan.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business* (7th ed.). Wiley.

- Setiawan, I., & Harmon. (2017). Bisnis Olah Raga: Peran Bauran Pemasaran Pada Keberhasilan Usaha. *Jurnal Riset Bisnis dan Investasi*, 3(1), 13-22. <https://doi.org/10.35313/jrbi.v3i1.542>
- Subagja, A. B. (2020). Analisis pengaruh kepuasan atas price, product, dan physical evidence terhadap customer loyalty juicide Juice Bar.
- Supiati, Awaluddin, & Ferawati. (2021). MINAT SISWA PADA EKSTRAKURIKULER OLAHRAGA FUTSAL. *Jurnal Olahraga & Kesehatan Indonesia*, 2(1), 34. jurnal.stokbinaguna.ac.id
- Suzuki, W., Chaipoopirutana, S., & Combs, H. (2019). An Examination of Factors Influencing Repurchase Intention Towards a Fashion Brand in Thailand. 158.
- Thusyanthy, V., & Senthilnathan, S. (2011). Customer Satisfaction in Terms of Physical Evidence and Employee Interaction.
- Tjiptono, F. (2022). *SERVICE MANAGEMENT Mewujudkan Layanan Prima* (A. Diana, Ed.; 4th ed.). Penerbit Andi.
- Vidi, M. (2018). Pengaruh kepuasan atas Place, Promotion, People, dan Physical Evidence terhadap minat beli ulang konsumen Hu Han Korean BBQ.
- Wicaksono, I. B. A. (2019). Pengaruh online shopping experiences produk fashion terhadap customer satisfaction dan repurchase intention.
- Yasin, N.A., & Supriyono. (2022). Analisis Strategi Pemasaran Lapangan Futsal pada saat Pandemi Covid-19 di Kabupaten Kendal Tahun 2021. *Indonesian Journal for Physical Education and Sport*, 3(1).

Yuwono, A. E., & Hartono, B. (2007). Analisa pengaruh physical evidence restoran Toko Oen Malang yang bernuansa kuno terhadap keputusan pembelian konsumen.