

BAB VI PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap berbagai pihak terkait, dapat disimpulkan bahwa :

1. Praktik dan Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis di Vandee Sport Kediri

Praktik dan kualitas jasa pasang senar raket bulutangkis di Vandee Sport Kediri menunjukkan standar pelayanan yang sangat baik dengan fokus pada kepuasan dan loyalitas pelanggan. Kualitas layanan menjadi prioritas utama dengan memperhatikan lima dimensi utama, yaitu kemampuan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Hal ini diwujudkan melalui hasil penyenanar yang presisi dan tahan lama, pelayanan yang cepat dan ramah, hingga adanya jaminan kenyamanan melalui fasilitas penunjang seperti ruang tunggu ber-AC dan minuman gratis.

Pelayanan terbaik diukur melalui ketepatan kekencangan senar, ketahanan saat digunakan, dan perlakuan hati-hati terhadap raket pelanggan. Selain itu, karyawan juga memberikan informasi yang jelas dan profesional mengenai pilihan senar dan tingkat tarikan sesuai gaya bermain pelanggan, yang menambah nilai edukatif dalam pelayanan.

Strategi lainnya adalah penerapan sistem jemput bola, di mana Vandee Sport mengambil dan mengantar raket pelanggan secara gratis. Ini menjadi bentuk inovasi dalam pelayanan proaktif yang memberikan kenyamanan maksimal, terutama bagi pelanggan yang memiliki keterbatasan waktu.

Dengan kombinasi antara layanan teknis yang unggul, keramahan dalam komunikasi, serta kemudahan akses layanan, Vandee Sport Kediri berhasil membangun hubungan jangka panjang yang loyal dengan pelanggan. Praktik-praktik pelayanan ini terbukti meningkatkan kepercayaan, mendorong pelanggan kembali menggunakan jasa mereka, dan secara tidak langsung memperkuat citra Vandee Sport sebagai penyedia jasa pasang senar raket yang profesional, terpercaya, dan kompetitif di Kediri.

2. Peranan Kualitas Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis Dalam Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Di Toko Vandee Sport Kediri

Kualitas pelayanan jasa pasang senar raket bulutangkis memainkan peranan yang sangat signifikan dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasakan pelayanan yang baik, mulai dari hasil pasang senar yang presisi dan tahan lama, sikap ramah dan informatif dari penyedia jasa, hingga kemudahan-kemudahan seperti layanan jemput bola, cenderung merasa puas dan nyaman.

Kepuasan tersebut kemudian berkembang menjadi loyalitas, di mana pelanggan tidak hanya kembali menggunakan jasa secara berulang, tetapi juga merekomendasikannya kepada orang lain di lingkungan sekitarnya. Dalam jangka panjang, loyalitas ini menciptakan hubungan yang kuat antara pelanggan dan penyedia jasa, bahkan mampu mengurangi kemungkinan pelanggan berpaling ke kompetitor meskipun ada penawaran menarik dari tempat lain. Pelanggan yang loyal merasa yakin terhadap konsistensi kualitas pelayanan dan lebih percaya terhadap penyedia jasa yang telah memenuhi bahkan melebihi harapan mereka.

Hal ini membuktikan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya berdampak pada kepuasan sesaat, melainkan menjadi pondasi utama dalam membangun ekosistem bisnis yang berkelanjutan. Kesetiaan pelanggan menjadi aset penting yang mendukung pertumbuhan usaha, memperluas jangkauan promosi secara alami melalui rekomendasi pribadi, dan memperkuat citra positif di mata masyarakat.

B. Saran

1. Bagi Pelaku Usaha Jasa Pasang Senar Raket Bulutangkis

Pelaku usaha jasa pasang senar raket bulutangkis diharapkan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan yang baik, seperti hasil pasang senar yang presisi, ketahanan senar yang optimal, dan keramahan dalam melayani, terbukti

mampu meningkatkan loyalitas pelanggan. Selain itu, inovasi dalam pelayanan seperti layanan jemput antar raket, pemberian diskon loyalitas, hingga program keanggotaan dapat menjadi strategi jangka panjang untuk mempertahankan pelanggan tetap dan menarik pelanggan baru. Pelaku usaha juga perlu aktif dalam menerima masukan dan keluhan dari pelanggan sebagai bahan evaluasi untuk pengembangan layanan ke depan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi lebih dalam hubungan antara loyalitas pelanggan dan strategi promosi non-tradisional seperti Word of Mouth (WOM) secara lebih luas. Penelitian dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif agar hasilnya lebih general dan bisa dibandingkan antar daerah atau antar usaha sejenis. Penambahan variabel lain seperti kepercayaan pelanggan, harga, atau kemudahan akses layanan juga dapat menjadi aspek penting untuk memperkaya kajian. Selain itu, dapat dilakukan studi longitudinal untuk mengamati perubahan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang seiring dengan peningkatan kualitas pelayanan.