**BAB V**

**PENUTUP**

**5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dikemukakan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut :

1. Kualitas layananberpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre dikota Padang.
2. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre dikota Padang.
3. Kualitas layananberpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre dikota Padang.
4. Lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre dikota Padang.
5. Kepuasan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre dikota Padang.
6. Kepuasan konsumen berperan sebagai variabel intervening antara kualitas layanan dan loyalitas konsumen.
7. Kepuasan konsumen berperan sebagai variabel intervening antara lokasi dan loyalitas konsumen.

**5.2 Keterbatasan Penelitian**

Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Penelitian ini belum menggunakan seluruh pengguna lapangan futsal G-Sport centre sebagai responden, tetapi masih menggunakan sampel dengan teknik penarikan sampel adalah *purposive sampling*.
2. Responden penelitian ini adalah pengguna lapangan futsal G-Sport centre konsumen di kota Padang, sehingga hasil penelitian ini belum dapat berlaku kepada konsumen diluar kota Padang.
3. Penelitian ini membatasi penelitian pada pengaruh kualitas layanandan lokasi terhadap loyalitas konsumen dengan kepuasan konsumen sebagai variabel intervenin*g*. Dengan demikian variabel-variabel lain yang mungkin dapat mempengaruhi loyalitas konsumen tidak termasuk kedalam ruang lingkuppenelitian ini atau penulis dianggap konstan.

**5.3 Implikasi**

1. Disarankan kepada pihak lapangan futsal yang ada dikota Padang agar terus berupaya meningkatkan kualitas layanan dan lokasi. Hal ini disebabkan karena dua variabel tersebut memainkan peranan penting yang menentukan loyalitas konsumen. Artinya dengan adanya kualitas layanan yang baik dan lokasi yang baik di mata konsumen tentunya akan menciptakan loyalitas konsumen yang tinggi terhadap konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre.
2. Peningkatan kualitas layanan lapangan futsal G-Sport centre dapat dilakukan dengan melatih karyawan lapangan futsal G-Sport centre agar selalu siap untuk merespon permintaan konsumen, karyawan lapangan futsal G-Sport centre harus dapat menumbuhkan rasa percaya terhadap konsumen dan melatih karyawan lapangan futsal G-Sport centre agar memahami kebutuhan konsumen.
3. Peningkatan lokasi lapangan futsal G-Sport centre dapat dilakukan dengan berupaya memberikan lokasi yang baik sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh konsumen agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap pengguna lapangan futsal G-Sport centre.
4. Peningkatan kepuasan konsumen terhadap lapangan futsal G-Sport centre adalah dengan berupaya meningkatkan pengetahuan dan kecakapan karyawan dalam memberikan pelayanan konsumen lapangan futsal G-Sport centre agar dapat meningkatkan loyalitas konsumen terhadap lapangan futsal G-Sport centre.
   1. **Saran**
5. Peneliti yang akan datang disarankan agar menambahkan populasi atau konsumen pengguna lapangan futsal G-Sport centre sebagai responden penelitian agar mendapatkan hasil yang lebih baik.
6. Peneliti yang akan datang dapat mereplikasi model penelitian ini dan selanjutnya diujikan pada konsumen lapangan futsal lain.
7. Penelitian berikutnya juga dapat mengembangkan model penelitian ini dengan mempertimbangkan atau menambahkan variabel lain yang mempengaruhi loyalitas konsumen.