

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Berdasarkan hasil dari penjabaran-penjabaran yang telah dibuat pada bab 4, maka pada bab 5 ini akan disimpulkan dan diberikan saran-saran yang dapat memberikan manfaat bagi *Fitnes holic* berkaitan dengan penyelesaian masalah-masalah yang menyangkut tentang kepuasan pelanggan.

#### **5.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diambil setelah melakukan pembahasan yaitu sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa *fitnes holic* Palembang pada dimensi bentuk fisik (*Tangibles*) sebesar 72% atau Puas, dimensi kehandalan (*Reliability*) sebesar 74% atau Puas, dimensi ketanggapan (*Responiveness*) sebesar 75% atau Puas, dimensi jaminan (*Assurance*) sebesar 76% atau Puas dan dimensi empati (*Emphaty*) sebesar 73% atau Puas.
2. Dari dimensi-dimensi dari tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa *fitnes holic* Palembang, diketahui bahwa dimensi Bentuk Fisik sebesar 72% yang berarti memiliki persentase paling rendah dibandingkan dari empat dimensi lain. Sedangkan dimensi yang memiliki persentase paling besar diantaradimensi-dimensi kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa *fitnes holic* Palembang adalah dimensi Jaminan yang memiliki persentase sebesar 76%.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil pembasahan dan kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan bagi *Fitnes Holic* Palembang. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. *Fitnes Holic* Palembang harus mempertahankan kualitas layanan jasa yang dinilai sudah sangat baik. Akan tetapi, jika dilihat dari penilaian

tersebut masih terdapat penilaian yang kurang maksimal, hal tersebut berarti pihak fitness holic juga harus meningkatkan kualitas layanan yang dianggap belum terlalu maksimal, hal ini bertujuan untuk kenyamanan serta kepuasan pelayanan yang pelanggan rasakan.

2. Berdasarkan data yang didapat dimensi bentuk fisik mendapat persentase paling rendah yaitu sebesar 72%, maka dari itu sangat penting bagi fitness holic Palembang untuk memperluas lahan parkir agar pelanggan yang datang mendapatkan kenyamanan untuk parkir di fitness holic Palembang serta menambah kualitas pelayanan bagi pengunjung fitness holic.