

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ini dari mulai bab pendahuluan sampai dengan pembahasan, maka pada bab ini penulisan mencoba untuk menarik kesimpulan. Selain itu penulisan penulis akan mencoba memberikan beberapa saran sebagai masukan dan pertimbangan untuk perusahaan dimasa yang akan datang.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat di tarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil penelitian diketahui tinjauan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada dimensi berwujud (*tangible*) sebesar 82%, dimensi kehandalan (reliability) sebesar 81%, dimensi daya tanggap (responsiveness) sebesar 82%, dimensi jaminan (assurance) sebesar 81%, dimensi empati (empathy) sebesar 80%, dimensi sistem keluhan dan saran sebesar 82%, dimensi survey kepuasan pelanggan sebesar 84%, dimensi belajar hantu (ghost shopping) sebesar 82%, dimensi menganalisis pelanggan yang hilang 84%. Jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Fitness Pada Qilah Gym adalah 72% dengan kategori Tinggi

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan, maka penulis memiliki saran yang mungkin dapat bermanfaat dan dijadikan sebagai masukan bagi Fitness Qilah Gym. Adapun saran-saran tersebut yaitu:

1. Fitness Qilah Gym harus mempertahankan kualitas yang dinilai sudah baik. Akan tetapi, jika dilihat dari penelitian tersebut masih terdapat penilaian yang kurang maksimal, hal tersebut berarti pihak Fitness Qilah Gym juga harus meningkatkan kualitas pelayanan yang di anggap belum

terlalu maksimal, hal ini bertujuan untuk kenyamanan yang konsumen raskan.

2. Berdasarkan data yang didapat dimensi berwujud (tangible) paling rendah yaitu sebesar 76%, maka dari itu sangat penting bagi Fitness qilah gym memiliki kenyamanan tempat yang bersih dan nyaman agar konsumen merasa nyaman terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fitness Qilah Gym