

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan dan analisis data yang telah dilakukan, maka penulis dapat merumuskan beberapa kesimpulan penelitian sebagai berikut:

1. Gambaran kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung adalah sebagai berikut:
  - a. *Tangibility* mendapatkan nilai persentase yang tergolong kedalam kriteria baik. Hal ini berarti pengelola *fitness center* di Kota Bandung telah memberikan pelayanan berupa penampilan fisik, fasilitas, peralatan, kenyamanan ruangan, penampilan karyawan dengan baik.
  - b. *Reliability* mendapatkan nilai persentase yang tergolong kedalam kriteria baik. Hal ini berarti pengelola *fitness center* di Kota Bandung telah memberikan pelayanan berupa kemampuan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan yang dijanjikan dengan terpercaya dan akurat/bisa diandalkan.
  - c. *Responsiveness* mendapatkan nilai persentase yang tergolong kedalam kriteria baik. Hal ini berarti pengelola *fitness center* di Kota Bandung telah memberikan pelayanan berupa kemauan untuk membantu pelanggan dan dapat *memberikan* jasa dengan cepat dan tanggap.
  - d. *Assurance* mendapatkan nilai persentase yang tergolong kedalam kriteria baik. Hal ini berarti pengelola *fitness center* di Kota Bandung

telah memberikan pelayanan berupa pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan/kepastian dengan baik.

- e. *Empathy* mendapatkan nilai persentase yang tergolong kedalam kriteria baik. Hal ini berarti pengelola *fitness center* di Kota Bandung telah memberikan pelayanan berupa kesediaan untuk peduli memberikan perhatian secara pribadi bagi pelanggan (empati) dengan baik.

Dari kelima indikator tersebut secara keseluruhan kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung termasuk kedalam kriteria baik

2. Kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung tidak memiliki perbedaan yang signifikan. Hal ini atas dasar analisis variansi kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung sebagai berikut:

- a. Berdasarkan analisis variansi secara keseluruhan terdapat nilai yang menyatakan bahwa  $H_0$  berada di dalam daerah penerimaan hipotesis, berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung secara keseluruhan. Ini berarti pengelola *fitness center* di Kota Bandung (secara keseluruhan) memberikan kualitas pelayanan yang sama baiknya.
- b. Berdasarkan analisis variansi secara parsial (tiap indikator) terdapat nilai yang menyatakan bahwa  $H_0$  berada di dalam daerah penerimaan hipotesis, berarti tidak terdapat perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan *fitness center* di Kota Bandung secara parsial (tiap

indikator). Ini berarti pengelola *fitness center* di Kota Bandung memberikan kualitas pelayanan (tiap indikator) yang sama baik dalam hal *tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian yang telah penulis kemukakan sebelumnya, maka penulis dapat memberikan sumbangan pemikiran berupa saran yang mungkin dapat menjadi pertimbangan kepada pengelola *fitness center*, sebagai berikut:

1. Agar pengelola dapat terus dan meningkatkan kualitas pelayanan yang telah ada sehingga pelanggan atau *member* dapat merasakan pelayanan yang maksimal dan akan tetap menggunakan jasa yang ditawarkan oleh pengelola, bahkan tidak mustahil *member* atau pelanggan tersebut mengajak orang lain untuk juga menggunakan jasa yang ditawarkan pengelola, sehingga tujuan pengelola untuk menarik pelanggan atau *member* sebanyak mungkin dapat terpenuhi.
2. Penyediaan fasilitas latihan yang lengkap dan modern memang menjadi salah satu faktor utama yang membuat nilai kualitas pelayanan di sebuah *fitness center* dinilai baik atau tidak oleh *member* atau pelanggan, akan tetapi pengelola *fitness center* pun tidak boleh melupakan perawatan dan pemeliharaan kebersihan.
3. Selain menyediakan fasilitas latihan yang memadai pengelola pun harus bisa membangun komunikasi yang aktif dengan *member* atau pelanggan,

hal ini dimaksudkan apabila ada permasalahan atau keluhan yang muncul dari pelanggan atau *member* dapat cepat ditangani sehingga terbentuk juga loyalitas pelanggan atau *member* yang bisa membuat pelanggan atau *member* tersebut tetap menggunakan jasa yang ditawarkan dalam jangka waktu lama.

4. Kepada para instruktur atau *personal trainer* agar mengaplikasikan secara maksimal ilmu yang dia punya, sehingga *member* atau pelanggan dapat mencapai hasil maksimal sesuai yang tujuan diinginkan. Dalam rangka meningkatkan kemampuan instruktur atau *personal trainer*, diperlukan kesediaan untuk mau mengikuti seminar atau pelatihan tentang perkembangan dunia *fitness* saat ini.

