

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Analisis korelasi yang telah dilakukan menyatakan bahwa terdapat korelasi yang kuat antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan yang mana artinya semakin bagus kualitas pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.
2. Hasil dari analisis yang telah dilakukan menggunakan metode servqual mendapati bahwa pelanggan secara keseluruhan merasa kinerja Reborn Gym belum sesuai dengan harapan pelanggan yaitu dengan gap -0,1265.
3. Usulan strategi yang dapat dipertimbangkan untuk perbaikan berdasarkan penelitian yang telah dilakukan ini antara lain meningkatkan responsifitas karyawan *gym* dalam membantu pelanggan yang mengalami masalah dalam penggunaan alat dan menambah fasilitas penunjang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah dilakukan, maka di bawah ini merupakan saran yang dapat digunakan sebagai acuan penelitian berikutnya

1. Jumlah sampel yang digunakan ditambah agar mendapatkan hasil yang lebih akurat.
2. Pendekatan servqual merupakan metode yang menggunakan data kuantitatif sehingga ada kemungkinan terjadinya bias, maka dari itu perlu ada pengawasan khusus dalam pengisian kuesioner.
3. Penelitian selanjutnya dapat ditambah dengan metode lain seperti QFD dan Kano.