

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. KESIMPULAN

Dari penelitian di Batununggal Indah *Club* ini maka penulis mengambil kesimpulan bahwa:

1. Pelaksanaan kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan anggota Batununggal Indah *Club* secara keseluruhan adalah baik. Hal ini dilihat dari penetapan sasaran, pelayanan terhadap anggota.
2. *Perceived Service Quality* (PSQ). tidak berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Batununggal Indah *Club*. Hal ini dilihat dari hasil perhitungan *Perceived Service Quality* (1,735) menunjukkan koefisien *Perceived Service Quality* lebih kecil daripada nilai t tabel (1,796) dimana $1,735 < 1,796$.

Perceived Price Fairness (PPF) berpengaruh terhadap kepuasan anggota di Batununggal Indah *Club*. Hal ini dilihat dari hasil perhitungan menunjukkan koefisien *Perceived Price Fairness* (2,455) lebih besar daripada nilai t tabel (1,796) dimana $2,455 > 1,796$.
3. Pelayanan yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan kualitas jasa di Batununggal Indah *Club* adalah perusahaan perlu meningkatkan aktivitas periklanannya, menambah jumlah life guard, meningkatkan kesiapan instruktur dalam melayani anggota, karyawan yang tanggap dalam mengatasi keluhan anggota, melengkapi peralatan olahraga, memperhatikan kebersihan peralatan olahraga.

5.2 Keterbatasan Penelitian

Yang menjadi keterbatasan penelitian ini, adalah *Perceived Service Quality* diukur dengan pakai pertanyaan *Servqual* karena penulis menganggap penilaian *Perceived Service Quality* (PSQ) sama dengan *Servqual*.

Hal lain yang menjadi keterbatasan pada penelitian ini adalah kuesioner. Pada penelitian ini, kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, sehingga hasil yang didapat dalam penelitian kurang dapat mencerminkan pengaruh dari setiap variabel secara keseluruhan.

5.3. Saran

Setelah mengadakan penelitian, maka berikut ini dikemukakan beberapa saran dari penulis yang dapat memberi masukan bagi perusahaan dalam upaya meningkatkan kepuasan anggota Batununggal Indah *Club*:

1. Meningkatkan promosi agar BIC dikenal masyarakat, misalnya dengan menggunakan Koran, majalah, internet.
2. Perusahaan sebaiknya lebih sering dalam melengkapi dan memperbaharui fasilitas fitness, misalnya dengan menambah treadmill dan mengganti peralatan fitness dengan model terbaru agar kebutuhan dan kepuasan anggota dapat dipenuhi.
3. Perusahaan sebaiknya lebih meningkatkan kualitas layanannya terhadap anggota BIC dengan menambah jumlah life guard, karyawan yang tanggap dalam mengatasi keluhan anggota, memperhatikan kebersihan peralatan olahraga, meningkatkan kesiapan instruktur dalam melayani anggota.

4. Perusahaan sebaiknya memberikan potongan harga khusus untuk kalangan pelajar, mahasiswa, manula atau dibuat paket-paket khusus agar konsumen tertarik, merasa puas dan loyal terhadap jasa olahraga yang ditawarkan perusahaan.