

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan di PT Multibusana Bandung, penulis dapat menarik kesimpulan dan mencoba untuk mengajukan usulan, saran yang diharapkan dapat bermanfaat dan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perusahaan dalam upaya meningkatkan pelayanannya terhadap konsumen.

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarkan pada 30 responden dimana mayoritas responden berjenis kelamin Pria, dengan usia antara 21-30 tahun, dengan mayoritas jenis pekerjaannya berwiraswasta maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

- Mayoritas Responden memilih untuk berolah raga khususnya Fitness di Batununggal Indah Club alasannya, seperti telah dijelaskan pada bab sebelumnya, Kualitas pelayanan di Batununggal Indah Club telah berhasil memberikan kepuasan kepada konsumen, dimana konsumen telah merasa diperhatikan dan dihargai sebagai pelanggan

Batununggal Indah Club. Dan juga Seperti kelengkapan peralatan yang tersedia cukup lengkap dengan kualitas yang baik pula. Sehingga dengan pelayanan jasa jual yang telah diberikan Batununggal Indah Club kepada konsumennya dengan baik, dapat tetap mempertahankan loyalitas konsumen kepada Batununggal Indah Club

- Seiring kemajuan jaman, persaingan dalam dunia bisnis yang bergerak di bidang jasa sangat ketat, dan salah satu penentu keberhasilan dan kesuksesan di bidang dapat dinilai dari loyalitas konsumennya. Berdasarkan hasil kuesioner yang disebarakan kepada 30 orang responden menyatakan bahwa mayoritas tetap loyal terhadap Batununggal Indah Club. Loyalitas ini tercipta karena *Kualitas Pelayanan* yang telah diterapkan oleh Batununggal Indah Club sesuai dengan visi dan misi dari Batununggal Indah Club itu sendiri, dan tentu saja disertai penentuan target, dan yang pasti fungsi dari Batununggal Indah Club itu sendiri. Konsumen tetap memilih Batununggal Indah Club sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhannya akan kebugaran, konsumen pun tidak mudah terpengaruhi apabila ada pendapat negatif tentang Batununggal Indah Club

- Hasil perhitungan dengan metode *Analysis regression* sesuai dengan pernyataan responden mengenai faktor dominan dari *Kualitas*

Pelayanan. Dari hasil pernyataan responden pada tabel 4.25 dapat ditarik kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan menjadi factor yang mendukung alasan utama konsumen memilih Batununggal Indah Club sebagai tempat berilah raga (fitness).

- Untuk tetap mempertahankan loyalitas konsumen, maka Batununggal Indah Club harus terus memberikan kualitas pelayanan yang memuaskan kepada konsumennya

5.2 Saran

Dari hasil penelitian di atas, penulis ingin memerikan sebagian pemikirannya, sebagai masukan atau saran untuk Batununggal Indah Club pertimbangan, saran penulis adalah sebagai berikut:

- ❖ Dari hasil kesimpulan diatas bahwa konsumen merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Batununggal Indah Club, dan hal tersebut harus tetap dapat dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi, mengingat begitu banyaknya perusahaan jasa yang sejenis. Bila Batununggal Indah Club masih tetap ingin tetap mempertahankan konsumennya maka perlu lebih ditingkatkan lagi kualitas pelayanannya.

- ❖ Dari kesimpulan diatas dapat dilihat bahwa tingkat loyalitas konsumen dapat dikatakan loyal karena konsumen tetap memilih Batununggal Indah Club sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhannya akan kebugaran, serta tidak mudah terpengaruhi apabila ada pendapat negatif tentang Batununggal Indah Club. Hal ini merupakan keberhasilan, maka Batununggal Indah club harus mempertahankan tingkat loyalitas konsumen dan menjaga rasa loyalitas tersebut dengan terus melakukan inovasi terhadap strategi agar visi dan misinya dapat berhasil.

- ❖ Kotak saran sangat berguna untuk mengetahui keluhan-keluhan dari konsumen sehingga hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan lagi oleh Batununggal Indah Club dapat segera teratasi dan dapat diperbaiki dan ditingkatkan lagi agar konsumen merasa terpuaskan dan konsumen akan tetap loyal kepada Batununggal Indah Club

- ❖ Tetap berupaya menjadi yang terbaik dalam memberikan pelayanan jasa untuk melayani konsumen dan masyarakat luas. Agar kelak konsumen semakin bertambah banyak dan yang

sudah ada menjadi semakin loyal kepada Batunuggal Indah Club

- ❖ Dari saran diatas sudah jelas kualitas pelayanan yang dianggap harus lebih ditingkatkan lagi antara lain dinilai dari segi Reliability, Tangible, Emphaty, Responsivness,dan Assurance dan juga saran penulis untuk memperbaikinya. Dengan perbaikan tersebut maka diharapkan akan menambah dominan kualitas pelayanan terhadap Loyalitas konsumen pada Batununggal Indah Club