

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Simpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji, menganalisis, dan mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) yang diberikan terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) di Helios Fitness Miko Mall Bandung. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel para pelanggan yang pernah menjadi member Helios Fitness Miko Mall Bandung. Penulis memilih lokasi penyebaran kuesioner di Helios Fitness Miko Mall. Penelitian ini menggunakan metode survey dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 160 orang member Helios Fitness Miko Mall Bandung. Dalam penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai variabel dependen (X) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebagai variabel dependen (Y). Di dalam variabel kualitas pelayanan (*service quality*) terdapat 5 dimensi atau subvariabel yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Dalam pengujian model secara keseluruhan berdasarkan hasil ANNOVA, dapat diketahui bahwa nilai sig sebesar  $0.000 \leq \alpha = 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima atau kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan.

Hasil pengolahan regresi untuk kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah sebesar 30,1%. Dari hasil tersebut maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) mempengaruhi loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebesar

30,1% dan sisanya 69,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Hasil korelasi yang didapat dari nilai R adalah sebesar 0.569 atau 56,9% yang berarti hubungan antara kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai variabel independen (X) dan loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebagai variabel dependen (Y) adalah cukup kuat.

## 5.2 Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini masih mempunyai keterbatasan-keterbatasan yang dihadapi peneliti. Melihat keterbatasan ini, diharapkan dapat dilakukan perbaikan untuk penelitian yang akan datang. Adapun keterbatasan yang dihadapi peneliti dalam penelitian ini adalah :

1. Penelitian ini dilakukan dengan metode survey, yang hanya menggunakan kuesioner. Peneliti melihat bahwa selain kuesioner, penelitian ini dapat menggunakan FGV (*Focus Group Discussion*) terhadap pelanggan Helios Fitness Miko Mall Bandung.
2. Dikarenakan keterbatasan waktu dalam penyusunan Tugas Akhir, maka peneliti hanya menggunakan sebagian member Helios Fitness Miko Mall Bandung sebagai sampel.

### 5.3 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, maka penulis menyarankan beberapa saran untuk Helios Fitness Miko Mall Bandung, yaitu :

1. Manajemen Helios Fitness Miko Mall Bandung diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) seperti ketepatan waktu dalam layanan, kesopanan, dan keramahan serta kelengkapan peralatan dan perlengkapan fitness dalam layanan yang dimilikinya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.
2. Manajemen Helios Fitness Miko Mall Bandung diharapkan dapat membuat *Standardization Operation Procedure* (SOP) untuk kegiatan - kegiatan yang berhubungan dengan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*). Dengan adanya SOP, para staf dapat lebih jelas dan konsisten dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, sehingga diharapkan hal ini dapat mendorong pelanggan tetap setia menggunakan jasa Helios Fitness Miko Mall Bandung dalam jangka panjang sebagai tempat fitness yang terlengkap dan memberikan pelayanan yang memuaskan.