

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang penulis lakukan berkaitan dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Minat Kunjung Konsumen, maka penulis menyimpulkan beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas dimensi pelayanan jasa pada Fire Gym rata-rata diperoleh bahwa kualitas dimensi pelayanan jasa sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil perhitungan rata-rata responden menyatakan setuju terhadap pertanyaan-pertanyaan yg berkaitan dengan kualitas pelayanan jasa pada Fire Gym.
2. Berdasarkan hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap minat kunjung konsumen pada tempat fitness Fire Gym.
3. Besarnya kualitas pelayanan jasa berpengaruh terhadap minat kunjung konsumen pada tempat fitness Fire Gym adalah 0,0009 %. Angka ini menunjukkan bahwa pengaruh pelayanan jasa berpengaruh sangat kecil terhadap minat kunjung konsumen.

5.2 Saran

5.2.1 Saran Bagi Fire Gym.

Melengkapi hasil penelitian yang dilakukan, penulis mencoba untuk memberikan saran-saran yang didasarkan pada hasil penelitaian. Saran-saran untuk permasalahan setiap variabel sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan jasa pada Fire Gym perlu ditingkatkan secara signifikan.

Mengingat bahwa letak *core bussiness* perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan yang memuaskan bagi konsumen pengguna jasa.

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya

- Bagi penelitian selanjutnya sebaiknya perlu diteliti lebih dalam lagi mengenai kualitas pelayanan jasa. Karena penelitian sejenis ini akan sangat bermanfaat bagi perusahaan yg bergerak di bidang jasa.

Beri tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda

Keterangan:

STS = Sangat Tidak Setuju

TS = Tidak Setuju

TT = Tidak Tahu

S = Setuju

SS = Sangat Setuju

Pertanyaan mengenai dimensi kualitas jasa

No	Pertanyaan	STS	TS	TT	S	SS
1	Fire Gym memiliki peralatan fitness yang lengkap					
2	Fire Gym memiliki halaman parkir yang luas					
3	Karyawan Fire Gym selalu berpenampilan rapi					
4	Bentuk gedung Fire Gym terlihat modern					
5	Fire Gym memiliki fasilitas yang lengkap					
6	Fire Gym memiliki fasilitas sauna yang baik					
7	Fire Gym memiliki ruang aerobik yang nyaman					
8	Fire Gym menyediakan kamar mandi yang bersih					
9	Fire Gym menyediakan loker yang aman untuk konsumen / member					

10	Fire Gym menyediakan dispenser yang selalu berisi air mineral (gallon tidak kosong)					
11	Fire Gym menyediakan café untuk para konsumen / member					
12	Fire Gym menyediakan timbangan berat badan yang akurat					
13	Fire Gym menyediakan TV untuk konsumen / member					
14	Fire Gym memiliki pelatih / instruktur yang handal					
15	Karyawan Fire Gym selalu bersikap ramah dan sopan terhadap anda					
16	Anda merasa aman bertransaksi dengan para karyawan Fire Gym					
17	Fire Gym selalu mengontrol absensi kehadiran anda					
18	Fire Gym selalu mencatat berat badan anda secara periodik					
19	Fire Gym memahami kebutuhan suplemen anda					
20	Fire Gym selalu menghubungi dan mengingatkan anda untuk fitness					

Beri tanda (X) pada jawaban yang sesuai dengan pendapat anda

Keterangan:

SM = Sangat Menarik

M = Menarik

CM = Cukup Menarik

TM = Tidak Menarik

STM = Sangat Tidak Menarik

Kuesioner mengenai minat kunjung / minat beli konsumen

No	Pertanyaan	SM	M	CM	TM	STM
1	Tanggapan anda mengenai diskon yang diberikan					
2	Tanggapan anda mengenai paket harga yang ditawarkan					
3	Tanggapan anda mengenai free trial yang diberikan					
4	Tanggapan anda mengenai hadiah yang diberikan					
5	Tanggapan anda mengenai tata letak alat fitnes					
6	Tanggapan anda mengenai ketertarikan pada pelayanan jasa fitnes baru					
7	Tanggapan anda mengenai ketertarikan pada kualitas pelayanan jasa fitness					
8	Tanggapan anda mengenai ketertarikan pada					

	kelebihan pelayanan jasa fitness baru					
9	Tanggapan anda mengenai ketertarikan pada kekurangan pelayanan jasa fitness baru					
10	Tanggapan anda mengenai ketertarikan pada semua fasilitas					
11	Tanggapan anda mengenai keinginan untuk mencoba free trial yang ditawarkan					
12	Tanggapan anda mengenai keinginan untuk menjadi member					
13	Tanggapan anda mengenai keinginan untuk mendapatkan brosur					
14	Tanggapan anda mengenai keinginan untuk mendapatkan diskon khusus					
15	Tanggapan anda mengenai keinginan untuk mendapatkan kualitas pelayanan jasa fitness yang diharapkan					
16	Tanggapan anda mengenai tindakan untuk membeli atau menggunakan jasa Fire Gym					
17	Tanggapan anda mengenai tindakan untuk menjadi member / pelanggan					
18	Tanggapan anda mengenai tindakan untuk menawarkan pelayanan jasa fitness pada teman					
19	Tanggapan anda mengenai tindakan untuk					

	menjadi member dalam waktu lama					
20	Tanggapan anda mengenai tindakan untuk setia / loyal menjadi member					