

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kualitas jasa terhadap loyalitas member Helios Fitness Festival Citylink, serta seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas member Helios Fitness Festival Citylink. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil analisis deskriptif total dari variabel kualitas jasa mendapatkan nilai 3.56 yang dinyatakan baik, karena berada pada interval 3.40-4.19. Hal ini menunjukkan bahwa member merasa kualitas jasa sudah baik, namun Helios Fitness Festival Citylink perlu meningkatkan kualitas jasanya dari segi fasilitas, karena semakin lama pesaing pun akan selalu menawarkan kualitas dan fasilitas jasa yang selalu meningkat.
2. Berdasarkan hasil analisis deskriptif total dari variabel loyalitas konsumen mendapatkan nilai 3.30 yang dinyatakan cukup baik, karena berada pada interval 2.60-3.39. Hal ini menunjukkan bahwa Helios Fitness Festival Citylink perlu meningkatkan kualitas karyawannya agar dapat menjalin hubungan yang baik dengan konsumen agar member merasa nyaman untuk berkomunikasi ketika ada keluhan sehingga dapat tersampaikan dengan tepat.
3. Berdasarkan regresi sederhana didapatkan koefisien determinasi sebesar 0.258 yang berarti kualitas jasa berpengaruh sebesar 25.8% terhadap loyalitas konsumen, sedangkan sisanya 74.2% dipengaruhi variabel diluar penelitian ini dan berdasarkan uji t, didapat nilai t_{hitung} sebesar 6.544 sedangkan t_{tabel} dengan *degree of freedom* 119 dan tingkat signifikansi 0.05 didapat sebesar 1.980. sehingga nilai $t_{hitung} 6.544 \geq t_{tabel} 1,980$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima bahwa terdapat pengaruh kualitas jasa yang signifikan terhadap loyalitas konsumen Helios Fitness Festival Citylink.

5.2 Saran

Kualitas jasa tentunya perlu diperhatikan oleh pelaku bisnis yang menawarkan produk berupa jasa, maka dari itu berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan penulis bermaksud mengajukan saran yaitu :

1. Untuk peneliti

Diharapkan untuk penelitian selanjutnya tidak terpaku hanya menggunakan satu faktor saja yaitu kualitas jasa saja seperti dalam penelitian ini, namun dapat menambah faktor-faktor lain yang mungkin dapat berpengaruh terhadap loyalitas konsumen.

2. Bagi Helios Fitness Festival Citylink

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan dari kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen. Terlepas dari hasil tersebut, jika dilihat dari hasil tersebut, jika dilihat dari hasil analisis deskriptif yang didapat dari kuesioner yang telah disebarakan maka pihak Helios Fitness Festival Citylink perlu meningkatkan *responsiveness* (cepat tangap) jika ada konsumen atau member yang memiliki keluhan atau masalah saat menggunakan jasa yang ditawarkan oleh Helios Fitness Festival Citylink. Serta Helios Fitness Festival Citylink pun dapat memberikan pelatihan kepada karyawannya secara rutin mengenai prosedur dalam menangani konsumen

Helios Fitness Festival Citylink perlu meningkatkan hubungan baik dengan konsumennya agar konsumennya mendapatkan kenyamanan sehingga tidak akan berpindah atau tidak tertarik dengan penawaran yang diberikan oleh pihak kompetitor lainnya, karena dari hasil analisis deskriptif bahwa member akan menolak tawaran dari pesaing mendapat nilai cukup baik.