

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Berdasarkan hasil mengukur kepuasan pelanggan dengan menggunakan metode *Servqual* nilai (Q) yang diperoleh yaitu sebesar 1.024 hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh pelanggan sudah memuaskan. Berdasarkan hasil dari metode *Importance Performance Analysis* masih ada satu atribut yaitu pada kuadran A yang belum memenuhi kepuasan pelanggan, selebihnya sudah cukup terpenuhi.
2. Dalam kuadran A ada satu atribut yaitu T1 yakni keadaan bangunan yang kurang strategis yang berarti perlu adanya peningkatan kualitas terhadap atribut tersebut. Penulis menyarankan agar pihak tempat olah kebugaran untuk memperbaiki posisi bangunan agar letaknya lebih strategis supaya orang-orang mudah untuk menemukannya.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat peneliti berikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan menambah atribut pertanyaan guna mendapat hasil yang lebih baik lagi sesuai perkembangan zaman.
2. Diharapkan untuk penelitian selanjutnya menggunakan atau ditambahkan dengan metode lain sebagai perbandingan yang ter *up to date*.
3. Untuk bisa mengetahui keterkaitan antara karakteristik responden dengan kualitas pelayanan.