

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari penelitian ini dihasilkan bahwa deskripsi tanggapan responden mengenai loyalitas pelanggan sudah menunjukkan bahwa loyalitas pelanggan pada Arizona Fitness Jambi sudah dikategorikan positif atau tinggi. Deskripsi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan sudah menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Arizona Fitness Jambi sudah dikategorikan positif atau tinggi. Deskripsi tanggapan responden mengenai kepuasan pelanggan sudah menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan pada Arizona Fitness Jambi sudah dikategorikan positif atau tinggi.
2. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Artinya ketika kualitas pelayanan baik maka pelanggan akan merasa puas sebaliknya jika pelanggan kurang merasa puas berarti kualitas pelayanan harus ada yang diperhatikan atau diperbaiki.
3. Kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya ketika kualitas pelayanan baik maka akan terbentuklah loyalitas pelanggan sehingga pelanggan akan terus menggunakan jasa perusahaan bahkan akan memberikan rekomendasi kepada oranglain untuk dapat menggunakan jasa dari perusahaan.
4. Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Artinya ketika pelanggan merasa puas maka terbentuklah loyalitas pelanggan.
5. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan. Artinya ketika kualitas pelayanan baik maka pelanggan akan merasa puas dan terbentuklah loyalitas pelanggan, jadi suatu perusahaan sangatlah penting dalam peningkatan kualitas pelayanannya.

6.2 Saran

1. Bagi Perusahaan

Berdasarkan hasil penelitian, terbukti bahwa kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan memainkan peran penting dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, peneliti memberi saran kepada Arizona Fitness Jambi untuk terus mempertahankan dan lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan dari pelanggan. Dengan demikian, diharapkan dapat meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan yang pada akhirnya akan mendukung pencapaian tujuan perusahaan. Hal ini juga sejalan dengan fakta bahwa loyalitas pelanggan dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi perusahaan, seperti meningkatkan pangsa pasar, mengurangi biaya akuisisi pelanggan baru, dan meningkatkan pendapatan perusahaan. Oleh karena itu, memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan merupakan langkah penting bagi perusahaan untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dari penelitian ini dihasilkan bahwa kualitas pelayanan melalui kepuasan pelanggan hanya mempengaruhi loyalitas pelanggan sebesar 48,5%. Karena itu, saran untuk peneliti selanjutnya adalah menambah atau mengganti variabel independen sehingga dapat menambah wawasan tentang variabel apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi.