

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, analisis dan pembahasan mengenai pengaruh *total quality service* (TQS) yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan terhadap kepuasan pelanggan pada klub kebugaran Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil analisis kualitatif menunjukkan bahwa aspek-aspek *total quality service* (TQS) yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan telah sesuai dengan harapan pelanggan. Demikian juga dengan tingkat kepuasannya menunjukkan bahwa pelanggan puas dengan layanan jasa yang diberikan oleh klub kebugaran Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta. Hal ini ditunjukkan oleh rata-rata tanggapan responden mengenai variabel-variabel penelitian yang termasuk dalam kategori baik.
2. Hasil analisis regresi berganda diperoleh persamaan:

$$Y = 0,804 + 0,113 X_1 + 0,160 X_2 + 0,151 X_3 + 0,131 X_4 + 0,238 X_5$$

Persamaan di atas menunjukkan bahwa masing-masing koefisien regresi adalah bertanda positif. Hal ini menunjukkan bahwa *total quality service* (TQS) yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan mempunyai pengaruh

positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga apabila *total quality service* (TQS) semakin baik maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat.

3. Hasil pengujian secara serempak (uji F) menunjukkan bahwa *total quality service* yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
4. Hasil pengujian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa *total quality service* (TQS) yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
5. Hasil uji koefisien beta menunjukkan bahwa perbaikan berkesinambungan (dengan koefisien β sebesar 0,375) merupakan aspek *Total Quality Service* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta, kemudian diikuti oleh aspek keterlibatan total (dengan koefisien β sebesar 0,265); aspek pengukuran (dengan koefisien β sebesar 0,241); aspek dukungan sistematis (dengan koefisien β sebesar 0,184) dan terakhir aspek fokus pada pelanggan (dengan koefisien β sebesar 0,141).

5.2. Saran-Saran

Berdasarkan hasil penelitian, analisis data serta kesimpulan di atas maka penulis mencoba memberikan saran-saran yaitu sebagai berikut:

1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality service* (TQS) yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, keterkaitan total, sistem pengukuran, dukungan

sistematis dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pihak manajemen Cakra Kembang Sport Centre harus meningkatkan variabel-variabel tersebut sehingga kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan.

2. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *total quality service* (TQS) yang berupa perbaikan berkesinambungan mempunyai pengaruh paling dominan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu mengingat adanya keterbatasan-keterbatasan yang ada maka pihak manajemen Cakra Kembang Sport Centre dapat memberikan prioritas utama terhadap peningkatan variabel perbaikan berkesinambungan saja dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

