

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keterkaitan *physical support*, *contact personnel*, *customer satisfaction* dan *behavioral intention* di D Max Sport Fitnes Padang. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan penyebaran kuesioner kepada 90 orang responden yang menjadi pelanggan gym di D Max Sport Fitnes Padang. Penelitian ini diolah dengan menggunakan *SmartPLS 3.0*.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hipotesis pertama dalam penelitian ini diterima, yang dimana hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara *physical support* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di D Max Sport Fitnes Padang. Hal ini berarti semakin baik *physical support* dalam penyedia layanan jasa yang dilakukan, maka kepuasan yang dirasakan pelanggan juga akan semakin tinggi. Hal ini juga berarti segala atribut yang mencakup *physical support* akan berdampak tinggi pada *customer satisfaction* yang akan menjadi sebuah perilaku untuk menggunakan jasa itu terus menerus.
2. Hipotesis kedua dalam penelitian ini diterima, yang dimana hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara *contact personnel* memiliki

pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction* di D Max sport Fitnes Padang. Hal ini berarti semakin baik pelayanan yang diberikan karyawan (trainer dan petugas pendaftaran) kepada pelanggan maka akan semakin tinggi juga kepuasan yang didapatkan oleh pelanggan saat melakukan gym di D Max Sport Fitnes Padang.

3. Hipotesis ketiga dalam penelitian ini diterima, yang dimana hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara *customer satisfaction* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* di D Max sport fitnes Padang. Hal ini berarti semakin tinggi *satisfaction* yang dirasakan pelanggan, maka akan semakin tinggi juga peluang terciptanya *behavioral intention* dari pelanggan. *Behavioral intention* yang tercipta akan berdampak pada pemasaran dari penyedia jasa.
4. Hipotesis keempat dalam penelitian ini diterima, yang dimana hasil uji hipotesis menunjukkan adanya pengaruh antara *physical support* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* di D Max Sport Fitnes Padang. Hal ini berarti semakin baik atribut yang ada di D Max baik fasilitas, peralatan, kenyamanan, menu makanan dan minuman, kebersihan, kenaymana dan lokasi maka semakin tinggi juga peluang pelanggan menciptakan *behavioral intention* kepada orang lain agar merasakan *physical support* juga.

5.2 Implikasi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian dapat dijelaskan bahwa variabel independen yang terdiri dari *physical support* dan *contact personnel*, variabel *customer*

satisfaction mempunyai implikasi tersendiri bagi pelanggan dalam terciptanya *behavioral intention* pada pelanggan. Namun, secara keseluruhan pelanggan yang menjadi member di D Max Sport Fitnes Padang setuju dengan pernyataan dan indikator yang dipaparkan pada penelitian ini.

Adapun implikasi yang dapat dikembangkan oleh D Max Sport Fitnes Padang antara lain :

1. Pada aspek *physical support* diharapkan D Max Sport Fitnes dapat melakukan pemeliharaan terhadap peralatan, sesuai dengan faktanya pelanggan menyayangkan peralatan yang sudah lama yang dapat mengganggu keamanan dari pelanggan. Selain itu, *gym center* ini diharapkan dapat memvariasikan menu makanan dan minuman lainnya yang tersedia di D Max sport fitnes dikarenakan item makanan dan minuman di D Max Sport Fitnes terbatas, tujuan memvariasi untuk menciptakan kepuasan dan niat perilaku. Pelanggan juga mengeluh mengenai kebersihan, diharapkan D Max Sport Fitnes dapat segera mengatasi permasalahan ini untuk mendapatkan member dan mempertahankan member.
2. Pada aspek *contact personnel* di D Max sport fitnes Padang, keluhan pelanggan banyak terjadi pada cara trainer dalam melatih, hal ini didukung dengan rata-rata indikator pada analisis deskriptif yang dimana rata-rata trainer mendapatkan nilai terendah. Trainer terkadang tidak menjalankan tugasnya dengan baik seperti malas, hanya mengingatkan di awal tanpa disupport hingga akhir *gym* member dan kinerja yang buruk. Diharapkan

dapat mengevaluasi trainer yang kinerjanya buruk dan respon trainer dalam menanggapi keluhan member ketika *gym* harus ditingkatkan. Trainer yang melakukan tugasnya dengan baik maka berpeluang kedatangan member baru yang yakin dengan kinerja trainer D Max Sport Fitnes Padang.

3. Pada aspek kepuasan pelanggan yang dirasakan pelanggan *gym center*, D Max sport fitnes diharapkan dapat memperhatikan aspek *physical support* dan memberikan pelayanan yang baik kepada semua anggota member, hal ini dilakukan oleh D Max Sport Fitnes Padang untuk mendapatkan pelanggan *gym* yang loyal kepada satu tempat *gym* saja dari sekian banyaknya *gym center* yang ada di Kota Padang.

5.3 Keterbatasan Penelitian

Berdasarkan pada pengalaman peneliti selama melakukan penelitian ini, peneliti menyadari bahwa hasil penelitian ini tidak sempurna dan memiliki banyak keterbatasan yang mempengaruhi hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, keterbatasan-keterbatasan ini diharapkan lebih diperhatikan lagi untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Beberapa keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Penelitian ini hanya menggunakan data kuantitatif yang diperoleh dari kuesioner yang diisi responden, sehingga data yang diperoleh terbatas.
2. Objek penelitian adalah pelanggan yang melakukan *gym* pada D Max Sport Fitnes Padang, tetapi tidak dipisahkan pembahasan antara member bulanan dan member harian.
3. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini hanya *physical support* dan *contact personnel*, sehingga tidak mengetahui secara

keseluruhan hal-hal yang mempengaruhi *customer satisfaction* dan *behavioral intention*.

4. Peneliti harus lebih teliti dalam penyebaran kuesioner, dikarenakan orang yang datang ke D Max Sport Fitnes Padang memiliki keperluan yang berbeda-beda seperti pelanggan yang melakukan *gym* dan orang yang hanya sekedar berkunjung.

5.4 Saran Penelitian

Berikut adalah saran akademisi yang akan melakukan penelitian selanjutnya :

1. Disarankan untuk menambahkan jumlah sampel yang akan menjadi responden sehingga hasil penelitian lebih baik lagi.
2. Disarankan untuk objek dapat diperluas, tidak hanya terbatas pada satu *gym center* saja namun bisa juga mengambil dari objek *gym center* lainnya di Kota Padang.
3. Disarankan pada penelitian selanjutnya agar menambahkan variabel lain yang ditemukan penelitian selanjutnya yang belum pernah diteliti sebelumnya.
4. Penelitian selanjutnya diharapkan lebih teliti dalam membuat item pertanyaan pada saat penyebaran kuesioner kepada responden untuk mencegah kekeliruan responden dalam memahami item pertanyaan pada kuesioner, agar dapat mewakili secara tepat variabel yang ingin diukur.
5. Disarankan pada penelitian selanjutnya agar dapat melakukan observasi terlebih dahulu terhadap responden yang akan mengisi kuesioner. Sehingga kuesioner dapat diisi oleh kriteria responden yang sudah ditentukan.

Adapun saran dari peneliti yang dapat menjadi bahan dalam pertimbangan oleh perusahaan dalam meningkatkan kemajuan perusahaan. Sebaiknya D Max Sport fitness Padang memperhatikan peralatan yang ada, dikarenakan banyaknya pelanggan merasa bahwa peralatan yang di gym sudah lama dan mungkin harus memikirkan suatu pembaruan peralatan yang ada di gym. Fasilitas juga dapat di variasikan lagi, agar memiliki kelebihan dari *gym center* lainnya di Kota Padang. D Max Sport Fitness juga harus terus mengevaluasi kinerja karyawan (trainer dan petugas pendaftaran) yang bekerja di D Max Sport Fitness. Lebih memperhatikan perilaku trainer dalam melayani pelanggan harus diperhatikan lagi, setidaknya dapat menerima trainer yang memiliki skill dan kemampuan sebelumnya di *gym center* lainnya.

Apabila perusahaan *gym center* ini cermat dalam memperhatikan pengaruh dari faktor-faktor yang mempengaruhi *physical support* dan *contact personnel* didalam perusahaannya, kemungkinan besar tujuan dari perusahaan akan tercapai.

