

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Dari pemaparan hasil yang telah penulis lakukan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di atas mengenai analisis strategi pengembangan fitness center pada kepuasan pelanggan di GM (Grandmansion) GYM Kota Blitar. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji variabel kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap strategi pengembangan pada fitness center Grandmansion GYM, artinya semakin baik kepuasan pelanggan maka akan meningkatkan strategi pengembangan.
2. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di atas mengenai analisis strategi pengembangan fitness center pada kepuasan pelanggan di GM (Grandmansion) GYM Kota Blitar. Maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil uji variabel loyalitas pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap strategi pengembangan pada fitness center Grandmansion GYM, artinya semakin baik loyalitas pelanggan maka akan meningkatkan strategi pengembangan.
3. Dari hipotesis penelitian ini maka loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap strategi pengembangan pada fitness center Grandmansion Gym dapat diterima.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti mengajukan beberapa saran yang sekiranya dapat membantu dan memberikan manfaat. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

### **1. Bagi Pihak Grandmansion GYM**

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, bahwa kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan berpengaruh terhadap strategy pengembangan pada fitness center Grandmansion GYM, maka saran yang dapat diberikan kepada pihak Grandmansion GYM adalah meningkatkan peran kualitas jasa dengan menunjukkan kualitas yang sudah ada dengan meningkatkan fasilitas yang berkualitas agar konsumen merasa puas saat melakukan pembelian. Hal yang perlu dipertahankan terkait kepuasan pelanggan adalah mempertahankan indikator ketepatan atau kesesuaian dimana jasa yang ditawarkan oleh fitness center Grandmansion GYM memiliki fasilitas yang sesuai dengan keinginan konsumen.

Peran variabel loyalitas pelanggan dalam mempengaruhi strategy pengembangan dapat dilakukan dengan meningkatkan indikator kesesuaian harga dengan kualitas jasa yaitu dengan memberikan fasilitas fitness center Grandmansion GYM sesuai dengan hasil yang diinginkan oleh konsumen. Yang harus dipertahankan dalam variabel loyalitas pelanggan dalam mempengaruhi strategy pengembangan yaitu indikator kesesuaian harga dengan manfaat dimana jasa fitness center Grandmansion GYM memiliki manfaat sesuai dengan harganya.

2. Untuk para peneliti selanjutnya agar melakukan penelitian lebih luas lagi, tidak hanya pada kabupaten/kota saja tapi seluruh Indonesia agar kita bisa mengetahui bagaimana dampak dan peranan dari digital marketing ini secara lebihluas.