

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisa dan pengolahan data pada penelitian ini, maka dapat diambil kesimpulan mengenai Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berlangganan Jasa *Fitness Center* (Studi Kasus Neo Gym Fitness Center Kota Binjai) sebagai berikut:

- 1) Skor rendah pada indikator Konsumen Mencari Informasi pada variabel Keputusan Berlangganan, menunjukkan bahwa konsumen tidak melakukan penelitian mendalam sebelum memutuskan untuk berlangganan. Sebaliknya, skor tinggi pada indikator Kesan Terhadap Produk menunjukkan bahwa setelah berlangganan, konsumen merasa puas dengan produk yang diterima. Ini mengindikasikan bahwa meskipun keputusan awal mungkin tidak didasarkan pada informasi yang luas, pengalaman positif pasca-pembelian dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas konsumen.
- 2) Indikator Keterjangkauan pada variabel Harga memiliki skor paling rendah jika dibandingkan dengan pesaing, mengindikasikan bahwa konsumen merasa harga produk kurang kompetitif. Di sisi lain, indikator Kesesuaian Dengan Kualitas dan Kemampuan Mempengaruhi Keputusan Konsumen memiliki skor paling tinggi, menunjukkan bahwa

konsumen lebih menilai kualitas produk dan dampaknya terhadap keputusan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun harga relatif kurang menarik dibandingkan pesaing, kualitas tetap menjadi faktor utama dalam memengaruhi keputusan pembelian. Selain itu, berdasarkan hasil tabulasi dan olah data diketahui bahwa Harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Berlangganan di Neo gym fitness center Kota Binjai. Artinya Hipotesis 1 dapat diterima.

3) Hasil analisis juga menunjukkan bahwa indikator Kecepatan Staff untuk Mengatasi Masalah pada variabel Kualitas Pelayanan memiliki skor paling rendah, mengindikasikan bahwa konsumen merasa staff kurang responsif dalam menangani masalah. Sebaliknya, indikator Pengetahuan dan Kemampuan Pegawai memiliki skor paling tinggi, menandakan bahwa konsumen menghargai pengetahuan dan keterampilan pegawai dalam memberikan layanan. Serta sesuai dengan hasil tabulasi dan olah data diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Berlangganan di Neo gym fitness center Kota Binjai. Artinya Hipotesis 2 dapat diterima.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan di atas, maka peneliti memberikan saran yang sekiranya dapat dijadikan masukan sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan data komposisi jawaban responden mengenai variabel Harga, diketahui bahwa indikator Keterjangkauan di Neo Gym *Fitness*

Center Kota Binjai memiliki skor paling rendah. Oleh karena itu, manajemen *Neo Gym Fitness Center* Kota Binjai disarankan untuk mengevaluasi metode penetapan harga serta memperkenalkan paket langganan yang lebih ekonomis, seperti dengan menawarkan paket langganan bulanan dengan tarif diskon bagi anggota baru, misalnya dengan memberikan potongan harga sebesar 20% untuk bulan pertama. Dimana inisiatif ini akan memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk mengeksplorasi fasilitas dan layanan yang tersedia terlebih dahulu tanpa beban biaya yang signifikan pada awal keanggotaan.

2) Berdasarkan data komposisi jawaban responden mengenai variabel Kualitas Pelayanan, diketahui bahwa indikator Kecepatan Staff Dalam Mengatasi Masalah di *Neo Gym Fitness Center* Kota Binjai memiliki skor paling rendah. Oleh karena itu, manajemen *Neo Gym Fitness Center* Kota Binjai disarankan untuk mengimplementasikan pelatihan rutin yang berfokus pada keterampilan komunikasi dan manajemen masalah. Melalui pelatihan ini, staff akan lebih siap dan responsif terhadap keluhan anggota.

3) Berdasarkan data komposisi jawaban responden mengenai variabel Keputusan Berlangganan, diketahui bahwa indikator Konsumen Mencari Informasi Lebih Banyak Tentang Produk/Jasa dan indikator Keputusan Yang Dilakukan Konsumen di *Neo Gym Fitness Center* Kota Binjai memiliki skor paling rendah. Oleh karena itu, manajemen *Neo Gym Fitness Center* Kota Binjai disarankan untuk memperkuat komunikasi

dan penyampaian informasi terkait produk dan layanan yang ditawarkan ke pelanggan atau calon pelanggan. Salah satu cara yang efektif adalah dengan memanfaatkan platform digital, seperti media sosial atau situs web, untuk menyediakan konten yang informatif, seperti video tutorial, artikel tentang kesehatan dan kebugaran, serta testimoni dari anggota yang sudah ada. Dengan cara ini, calon anggota dapat memahami lebih baik tentang apa yang ditawarkan dan bagaimana mereka dapat meraih tujuan *fitness* mereka.

