BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan yang ada di BAB IV, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Tangibe (Bukti Fisik)

Dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa peelayanan di Tiara *fitness centre* meliputi kenyamanan ruang tunggu, ketersediaan loker, tempat parkir, kelengkapan peralatan *fitness* dan kenyamanan tempat *fitness*.

Kenyamanan ruang tunggu ini meliputi fasilitas yang diberikan oleh Tiara *fitness centre* terhadap pelanggan. Ruang tunggu atau ruang santai diberikan sofa yang empuk, meja, koran , majalah, televisi, AC dan disediakan tempat minum bagi pelanggan yang ingin bersantai serta menunggu jadwal latihan dimulai. Tidak pengap walaupun keadaan tertutup karena areal ruang tunggu dikelilingi dengan pepohonan rindang.

Ketersediaan loker Tiara *fitness centre* sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Belum ada keluhan dari pelanggan mengenai loker. Tata letak yang strategis sehingga mempermudah pelanggan dalam mengambil barang pribadi yang tersimpan di loker. Serta tercipta keamanan yang akurat di areal loker.

Tata letak yang strategis memudahkan pelanggan langsung mencapai tujuan ke pintu masuk Tiara *fitness centre*, dengan diberikan sistem keamanan yang baik dan keadaan sekitar nyaman karena banyak pepohonan rindang.