

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor-faktor yang mempengaruhi masyarakat di kota Bekasi lalu memutuskan membeli nilai-nilai yang terdiri dari variabel *Customer Experience* (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) terdapat variabel Kepuasan Pelanggan (Y) terdapat variabel Kepuasan Pelanggan (Z) sebagai variabel intervening. di mana analisis dalam penelitian ini menggunakan aplikasi smart pls 4.0 penelitiannya dilakukan pada masyarakat kota Bekasi dengan jumlah respondensebanyak 79 orang hasil penelitian ini menunjukkan:

1. *Customer Experience* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
2. *Customer Experience* tidak berpengaruh dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan
3. Kepuasan Pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan
4. Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan
5. Kualitas Pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan
6. Kepuasan Pelanggan mampu memedias Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas

Pelanggan

7. Kepuasan Pelanggan tidak mampu memediasi *Customer Experience* Terhadap Loyalitas Pelanggan

5.2 Keterbatasan

Berdasarkan dari proses penelitian berlangsung peneliti memiliki kendala atau keterbatasan yang dialami, keterbatasan dalam penelitian ini antara lain :

1. Dengan jumlah responden terdiri hanya 79 orang tentunya hal masih belum cukup baik untuk menggambarkan keadaan yang sesungguhnya.
2. Dalam proses pengambilan data informasi yang diberikan responden melalui kuesioner kadang tidak dapat menunjukkan pendapat responden dengan sebenarnya dikarenakan terdapat berbagai perbedaan pemikiran dan pemahaman berbeda-beda antar setiap responden, faktor lain juga terdapat seperti kejujuran dalam pengisian kuesioner.

5.3 Saran

Saran dibuat berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada pelanggan Central Fitness Harapan Indah. Pada hasil penelitian ini peneliti memberikan saran untuk meningkatkan keputusan pembelian :

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti berhadapan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan beberapa variabel lain yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, baik dengan

menggunakan variabel baru seperti harga, lokasi, promosi dan lainlainnya yang dapat dijadikan sebagai variabel independen dalam mempengaruhi loyalitas pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat Sebaiknya kualitas pelayanan pada Central Fitness Harapan Indah harus mampu dipertahankan karena kualitas pelayanan berpengaruh dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan, sebaiknya fasilitas pada Central Fitness Harapan Indah harus lebih diperhatikan karena fasilitas sangat berpengaruh dalam mempengaruhi kepuasan pelanggan. Agar bisa meningkatkan kualitas pelayanan, perusahaan harus memahami dan mengetahui apa saja kekurangan dan kelebihan yang dirasakan pada pelanggan, sehingga para pelanggan merasa puas dengan pelayanan dan fasilitas yang telah disediakan.