

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai ”Aplikasi *Quality Function Deployment* untuk Meningkatkan dan Memperbaiki Kualitas Pelayanan Jasa Pusat Kebugaran (Studi Kasus di Permata GYM & SPA, Bandung)”, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Karakteristik kebutuhan pelanggan *fitness center* di Permata GYM & SPA Bandung yang dinilai sangat penting oleh pelanggan adalah ruangan *fitness center* diharapkan luas dan memadai, sirkulasi *fitness center* udara diharapkan baik, keleluasaan ruang gerak member saat melakukan aktivitas, alat *fitness centre* yang tersedia diharapkan sangat lengkap serta kemudahan dalam penggunaan, ketersediaan fasilitas tambahan dalam satu tempat *fitness centre*, terjaganya privasi tiap member terutama saat berganti pakaian, tersedianya materi yang menarik yang berkaitan dengan layanan *fitness centre* yang disampaikan oleh instruktur yang profesional, *fitness centre* yang diharapkan memberikan layanannya dengan waktu yang dijanjikan, *fitness centre* berjanji untuk melakukan sesuatu pada waktu yang ditentukan yang diharapkan mereka akan menepati, karyawan *fitness centre* yang diharapkan memberikan layanan yang cepat dan memahami kebutuhan spesifik pelanggannya.

2. Karakteristik teknik yang harus diperhatikan dan segera ditingkatkan dari Permata GYM & SPA karena memiliki pengaruh paling besar dalam memenuhi karakteristik kebutuhan pelanggan adalah
 - o Tingkat pelatihan karyawan, instruktur, dan manajer sebesar 14,1297%, berperan penting dalam memberikan pelayanan yang baik pada setiap pelanggan yang datang ke Permata GYM & SPA. Dengan demikian perhatian pada karakteristik teknik ini, diharapkan dapat memberikan dampak positif pada beberapa karakteristik kebutuhan pelanggan yaitu: karyawan *fitness center* diharapkan memberikan layanan yang cepat, karyawan *fitness center* diharapkan secara konsisten bersikap sopan, dll.
 - o Menyediakan tempat yang luas sesuai kapasitas tempat menjadi karakteristik teknik yang kepentingan relatifnya rendah 0,2048%. Perbaikan teknik ini akan mempengaruhi pada karakteristik kebutuhan pelanggan sebagai berikut: ruangan *fitness center* diharapkan luas dan memadai.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan yang diperoleh, maka saran yang dapat penulis berikan sebagai masukan bagi pihak perusahaan dan berguna untuk meningkatkan pelayanan di Permata GYM & SPA antara lain:

1. Permata GYM & SPA hendaknya memperluas ruangan *fitness center* agar lebih memadai dan memperbaiki sirkulasi *fitness center* udara

dengan cara ditambahnya jendela dan dibuka ketika pagi hari dimana udara masih sejuk sehingga tidak perlu menggunakan AC sehingga adanya pergantian udara agar pengunjung merasa nyaman selama berada dalam ruangan, yang semuanya ini adalah karakteristik kebutuhan pelanggan yang memiliki tingkat kepentingan yang sangat penting.

2. Memberikan pengarahan secara periodik dan evaluasi terhadap karyawan, instruktur dan manajer Permata GYM & SPA guna meningkatkan layanan di Permata GYM & SPA dan juga kinerja harus ditingkatkan dalam mengelola sistem pelayanannya, karena dengan adanya penurunan kualitas pelayanan yang mana ini berdampak pada tingkat kepercayaan pelanggan. Diharapkan dengan mengadakan pelatihan untuk karyawan, instruktur dan manajer dapat meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan Permata GYM & SPA untuk bulan atau tahun berikutnya