

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dalam bab ini dibahas mengenai pertanyaan – pertanyaan identifikasi masalah yang ada di bab1. berikut pertanyaan dan jawaban dari pembahasan masalah :

4. Variabel bauran pemasaran apa yang diperhatikan konsumen dalam menerima jasa di Orbit Gym?

Pada peta posisi *importance performance* maka akan dapat diketahui bauran pemasaran apa yang perlu mendapatkan perhatian khusus dari pihak *Orbit Gym*. Hal ini dikarenakan *member* belum puas dengan apa yang telah dilakukan pihak *Orbit Gym* saat ini.

bauran pemasaran tersebut antara lain:

- Memiliki *Instructor* (pelatih *fitnees*)
- Memiliki sirkulasi udara yang baik
- Memberi biaya yang sesuai dengan layanannya untuk menjadi *member*
- Memberi biaya yang sesuai dengan layanannya dalam biaya bulanan
- Memiliki proses pelayanan administrasi yang baik
- Memiliki kemampuan dalam memberikan kejelasan
- Memiliki kemudahan cara pembayaran (bisa pake debit, voucher)
- Memiliki pengetahuan dengan baik

- Karyawan, *Instructor* dan satpam memiliki kerjasama yang baik
- Mampu membedakan pengarahan kepada member dan non member
- Letaknya tidak jauh dari kota
- Menyesuaikan jumlah alat dengan besar ruangan
- Mampu menyesuaikan jadwal *member* dengan *Instructor* (pelatih *fitnees*)
- Mudah dicapai dengan alat transportasi apa pun

5. Variabel apa saja yang menjadi kelemahan dan kelebihan di Orbit Gym?

Kelebihan yang suda ada di *Orbit Gym* tersebut antara lain :

- Memiliki kemampuan menerima tamu dengan baik dalam melayani member
- memberi biaya yang sesuai dengan layanannya untuk biaya *Instructor* (pelatih *fitness*)
- Karyawan, *Instructor* dan satpam cepat tanggap dalam melayani konsumen
- Memiliki tempat parkir
- Selalu menjaga kebersihan ruang fitness
- Mengatur tata letak alat dengan baik
- Karyawan penerima tamu selalu menjaga kerapihan
- Memiliki ruang tunggu

- Memberi biaya yang sesuai dengan layanannya untuk biaya tiap kali datang (non member)
- Berada di lingkungan masyarakat sekitar
- Pekerja kebersihan selalu menjaga kebersihan dengan baik
- Kelengkapan alat *fitness* yang lengkap
- memiliki locker
- Memiliki Kamar ganti
- Selalu menyesuaikan banyak pelanggan dengan jumlah alat
- Memiliki *security* (satpam) di lingkungan fitness
- mudah untuk dicapai lokasinya
- Memiliki pencayahaan ruangan yang baik
- Tersedia alat hiburan seperti TV, musik
- Selalu menjaga kerapihan (resepsionis)
- Mempunyai fasilitas Kamar mandi

Kekurangan yang ada di Orbit Gym antara lain :

- Tidak menggunakan promosi melalui media elektronik
- Kurang menggunakan promosi melalui media cetak (selebaran, koran majalah)
- Kurang menyebar luaskan info promo sampai ke konsumen
- Kurang menggunakan promosi melalui "*word of mouth*"
- Tidak memiliki keterangan cara berlatih yang benar untuk masing-masing alat *fitness*

5.2 Saran dan Usulan

5.2.1 Bagi *Orbit Gym*

Orbit Gym disarankan melakukan survey kualitas pelayanan secara berkala (misalnya 3 bulan sekali) agar bisa memantau tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang di berikan oleh *Orbit Gym*.

5.2.2 Usulan bagi *Orbit Gym* untuk menarik konsumen

Usulan untuk *Orbit Gym* adalah sebagai berikut :

- Untuk masalah biaya menjadi *member*, pihak manajemen *Orbit Gym* bisa menerapkan strategi bagi calon *member* yang datang akan mendapatkan 20 % potongan harga untuk setiap pelajar atau mahasiswa.
- Untuk diskon *joining fee*, pihak *Orbit Gym* bisa menerapkan strategi strategi bagi calon *member* (perorangan) akan mendapatkan diskon 30 % *joining fee* pada event tertentu, misalnya pada hari Valentine, hari Ulang tahun *Orbit Gym*.
- Untuk harga special bagi member lebih dari 1 tahun, pihak Manajemen *Orbit Gym* bisa merundingkan adanya harga special bagi yang telah menjadi member lebih dari 1 tahun. Harga special disini berupa perpanjangan masa aktif selama 10 hari sesuai dengan tanggal pendaftaran pada saat menjadi *member*.
- Untuk kelengkapan alat fitnes, apabila *member* ingin melatih tubuh bagian bawah bisa minta petunjuk *Instructor* untuk melatih secara manual. Disini *Instructor* bisa menjelaskan dan memberi contoh pola

gerakan untuk melatih tubuh bagian bawah beserta jumlah pengulangannya sehingga hasil yang diperoleh bisa optimal.

- Untuk banyaknya jumlah alat fitness, pihak *Orbit Gym* tetap bisa mempertahankannya karena dengan adanya pengaturan waktu bagi member bisa mengurangi antrian yang ada.

5.2.3 Usulan untuk mempertahankan *member* yang sudah ada

Usulan untuk mempertahankan *member* adalah sebagai berikut :

- Untuk sirkulasi udara, *Orbit Gym* sebaiknya mendesain ulang kaca jendela agar bisa dibuka, bisa juga dengan menambah 1 buah kipas exhaust pada masing-masing ruangan. AC sebaiknya diberi pewangi seperti glade sehingga udara yang dikeluarkan dari AC bisa menyebabkan ruangan menjadi harum..
- Untuk alat hiburan, sebaiknya musik dihidupkan setiap saat. Karena musik bisa memberi semangat kita dalam melakukan *fitness*. Sedangkan untuk TV bisa diatur penggunaannya karena TV jarang dilihat oleh member kecuali pada bagian *cardio aerobik*.
- Untuk kenyamanan jangan memutar musik dengan lagu yang sudah diputar berulang kali, karena dapat membuat bosan yang mendengarkannya.
- Untuk pengarahan *Instructor*, *Instructor* hendaknya juga ramah dalam memberikan pengarahan kepada *membersnya* dan selalu ada ditempat.
- Untuk kebersihan ruang fitness, Petugas kebersihan selain membersihkan ruangan fitness hendaknya juga membersihkan peralatan fitness yang ada, karena kadang kala terasa alat fitness di

Orbit Gym bau karena jarang dibersihkan. Waktu pembersihan ruangan fitness yaitu pada saat siang hari karena siang hari sepi pengunjung sehingga tidak mengganggu *member* yang sedang melakukan aktivitasnya

- Untuk kenyamanan pemakaian, sebaiknya petugas fitness memasang *grip* baru pada alat – alat yang pegangannya sudah mulai aus.

5.2.4 Untuk Penelitian Lebih Lanjut

Saran untuk pengembangan penelitian ini adalah sebaiknya mencari pembanding *fitness centre* yang sekelas sehingga bisa membandingkan kepuasan konsumen antara *Orbit Gym* dengan *fitness centre* yang lain.