

## 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 fitnes, 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 fitnes 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.