

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengolahan data, analisis dan usulan yang telah dilakukan oleh peneliti, maka pada tahap ini peneliti akan menarik kesimpulan, sebagai berikut :

1. *Targeting* dan *Positioning* yang tepat untuk Orbit Gym.

Berdasarkan hasil kuesioner penelitian dengan jawaban terbanyak berdasarkan profil konsumen, dapat digunakan sebagai *targeting* dari Orbit Gym, yaitu:

Tabel 6.1
Hasil *Targetting*

No	Segmentation	Targetting
1	Jenis Kelamin	Pria
2	Usia	25 - 29 Tahun
3	Domisili	Bandung Tengah
4	Pekerjaan	Karyawan
5	Penghasilan Perbulan	Rp.2.500.000<Penghasilan≤Rp.5.000.000
6	Kartu GSM	Telkomsel
7	Media Sosial	Facebook
8	E-Commerce	OLX.co.id
9	Snack Bar	Soyjoy
10	Supermarket	Indomart
11	Frekuensi Kedatangan Perminggu	3 Kali
12	Paket Pembayaran	1 Bulan
13	Sesi Personal Trainer	1 Sesi

Berdasarkan dari hasil yang diperoleh diatas maka Orbit Gym dapat memposisikan diri sebagai salah satu tempat Gym dengan Personal Trainernya yang profesional dan memiliki design interior yang menarik serta ruangan yang bersih. *Image* yang dapat Orbit Gym tanamkan adalah “*Fight Together*” yang artinya “Berjuang Bersama”. Hal tersebut menunjukkan bahwa member dalam membentuk tubuh

yang bagus diperlukan personal trainer yang profesional, dimana personal trainer ikut berjuang membantu member untuk menjadikan tubuh sesuai keinginannya.

2. Faktor-faktor yang dianggap penting oleh member Orbit Gym.

Tabel 6.2
Kesimpulan Atribut Penting



No	Pernyataan
1	Kelengkapan fasilitas alat angkat beban di tempat gym
2	Kedekatan tempat alat gym
3	Luasnya area tempat gym
4	Banyaknya jumlah loker
5	Besarnya ukuran loker
6	Terjaminnya keamanan loker
7	Terjaganya kebersihan loker
8	Kualitas penunjuk angka timbangan berat badan
9	Ketersediaan minuman di dispenser
10	Besarnya jalan untuk menuju lokasi
11	Mudah dicapai melalui alat transportasi umum
12	Harga yang dibayar sesuai dengan jumlah alat yang tersedia
13	Harga yang dibayar sesuai dengan variasi alat yang tersedia
14	Harga yang bersaing dengan tempat fitness lain
15	Keramahan suara penelepon saat menelepon untuk melakukan promosi mengenai informasi perpanjangan member
16	Kejernihan suara penelepon saat menelepon untuk melakukan promosi mengenai informasi perpanjangan member
17	Informasi yang mudah dimengerti saat menelepon untuk melakukan promosi mengenai informasi perpanjangan member
18	Besarnya tulisan pada papan nama
19	Jelasnya tulisan pada papan nama
20	Papan nama dengan warna tulisan yang menarik
21	Keramahan receptionist dalam melayani konsumen
22	Ketanggapan receptionist dalam melayani konsumen
23	Kecepatan receptionist dalam melayani konsumen
24	Receptionist dapat menjelaskan informasi membership dengan baik
25	Receptionist dapat menjelaskan informasi fasilitas tempat fitness dengan baik
26	Personal Trainer mengajarkan pemakaian alat fitness dengan baik
27	Personal Trainer memberikan pengarahan mengenai pola latihan yang baik
28	Personal Trainer bekerja dengan profesional tanpa meminta tambahan biaya
29	Keramahan Personal Trainer dalam melayani konsumen
30	Kemudahan dalam mendaftar membership

Tabel 6.2
Kesimpulan Atribut Penting (Lanjutan)

No	Pernyataan
31	Kemudahan dalam melakukan pembayaran awal menjadi member
32	Kemudahan dalam melakukan perpanjangan member
33	Terjaganya kebersihan alat gym
34	Kejernihan suara speaker
35	Memadainya jumlah kamar mandi
36	Terjaganya kebersihan kamar mandi
37	Suhu air panas dan dingin untuk mandi
38	Tersedianya perlengkapan alat mandi
39	Kemenarikan design interior
40	Sirkulasi udara yang baik
41	Terjaganya kebersihan tempat gym
42	Luasnya tempat parkir
43	Terjaganya kebersihan tempat parkir
44	Terjaminnya keamanan tempat parkir

3. Faktor-faktor yang membuat member Orbit Gym tidak merasa puas.

- Mudah dicapai melalui alat transportasi umum
- Harga yang bersaing dengan tempat fitness lain
- Keramahan suara penelpon saat menelpon untuk melakukan promosi mengenai informasi perpanjangan member
- Besarnya tulisan pada papan nama
- Papan nama dengan warna tulisan yang menarik
- Keramahan receptionist dalam melayani konsumen
- Ketanggapan receptionist dalam melayani konsumen
- Receptionist dapat menjelaskan informasi membership dengan baik
- Personal Trainer memberikan pengarahan mengenai pola latihan yang baik
- Kemudahan dalam melakukan pembayaran awal menjadi member
- Memadainya jumlah kamar mandi
- Tersedianya perlengkapan alat mandi

- Kemenarikan design interior
 - Luasnya tempat parker
4. Persaingan Orbit Gym dengan pesaingnya berdasarkan faktor-faktor yang dipertimbangkan konsumen dalam memilih tempat Gym.
- Peringkat 2 (Garuda Gym lebih unggul)
1. Kelengkapan fasilitas alat angkat beban di tempat gym
 2. Banyaknya jumlah loker
 3. Kualitas penunjuk angka timbangan berat badan
 4. Harga yang dibayar sesuai dengan jumlah alat yang tersedia
 5. Keramahan suara penelpon saat menelpon untuk melakukan promosi mengenai informasi perpanjangan member
 6. Informasi yang mudah dimengerti saat menelpon untuk melakukan promosi mengenai informasi perpanjangan member
 7. Jelasnya tulisan pada papan nama
 8. Keramahan receptionist dalam melayani konsumen
 9. Ketanggapan receptionist dalam melayani konsumen
 10. Kecepatan receptionist dalam melayani konsumen
 11. Receptionist dapat menjelaskan informasi membership dengan baik
 12. Receptionist dapat menjelaskan informasi fasilitas tempat fitness dengan baik
 13. Keramahan personal trainer dalam melayani konsumen
 14. Kemudahan dalam mendaftar membership
 15. Kemudahan dalam melakukan perpanjangan member
 16. Memadainya jumlah kamar mandi
 17. Tersedianya perlengkapan alat mandi
 18. Sirkulasi udara yang baik
- Peringkat 1 (Orbit Gym lebih unggul)
1. Luasnya area tempat gym

2. Ketersediaan minuman di dispenser
 3. Besarnya jalan untuk menuju lokasi
 4. Mudah dicapai melalui alat transportasi umum
 5. Harga yang di bayar sesuai dengan jumlah alat yang tersedia
 6. Harga yang bersaing dengan tempat fitness lain
 7. Besarnya tulisan pada papan nama
 8. Papan nama dengan warna tulisan yang menarik
 9. Personal trainer mengajarkan pemakaian alat fitness dengan baik
 10. Personal Trainer memberikan pengarahan mengenai pola latihan yang baik
 11. Personal Trainer bekerja dengan profesional tanpa meminta tambahan biaya
 12. Kemudahan dalam melakukan pembayaran awal menjadi member
 13. Terjaganya kebersihan alat gym
 14. Terjaganya kebersihan kamar mandi
 15. Kemenarikan design interior
 16. Terjaganya kebersihan tempat gym
 17. Luasnya tempat parkir
 18. Terjaganya kebersihan tempat parkir
 19. Terjaminnya keamanan tempat parkir
5. Strategi pemasaran yang sebaiknya dilakukan oleh Orbit Gym.
- Prioritas Perbaikan 1
 1. Tersedianya perlengkapan alat mandi.

Peneliti mengusulkan untuk menyimpan dispenser sabun dan shampo di kamar mandi dan menyediakan cermin serta sisir di kamar mandi. Orbit Gym pun dapat bekerjasama untuk pembelian

perlengkapan alat mandi pada kemasan di Indomart maka mendapatkan diskon.

2. Receptionist dapat menjelaskan informasi membership dengan baik.

Peneliti mengusulkan bahwa Orbit Gym dapat melakukan pelatihan terhadap receptionist mengenai informasi yang dapat dijelaskan oleh receptionist. Orbit Gym pun dapat melakukan Penjelasan informasi dengan menggunakan media sosial, dimana media sosial yang didapatkan pada targetting yaitu facebook, karena responden dengan penggunaan facebook paling banyak.

3. Ketanggapan receptionist dalam melayani konsumen.

Peneliti mengusulkan untuk diadakannya pelatihan bagi receptionist agar dapat segera tanggap terhadap permintaan konsumen.

➤ Prioritas Perbaikan 2

1. Memadainya jumlah kamar mandi.

Perbaikan yang dapat dilakukan oleh Orbit Gym adalah menambahkan jumlah kamar mandi Pria, dikarenakan target pasar Orbit Gym paling banyak adalah pria.

2. Keramahan receptionist dalam melayani konsumen.

Orbit Gym dapat melakukan perbaikan dengan memberikan pelatihan terhadap receptionis.

3. Kelengkapan fasilitas alat angkat beban di tempat gym.

Beberapa alat angkat beban yang dapat Orbit Gym tambahkan adalah :

- ✓ ABS crunch
- ✓ Kettlebells
- ✓ Pull up bars
- ✓ Treadmill

4. Receptionist dapat menjelaskan informasi fasilitas tempat fitness dengan baik.

Peneliti mengusulkan untuk melakukan pelatihan terhadap receptionist agar dapat menjelaskan fasilitas yang dimiliki oleh Orbit Gym terhadap konsumen.

5. Sirkulasi udara yang baik.

Orbit Gym dapat melakukan perbaikan dengan menambahkan sirkulasi udara dengan membuka lebih banyak jendela.

6. Kemudahan dalam melakukan perpanjangan member.

Perbaikan yang dapat Orbit Gym lakukan adalah menambah akses pembayaran, seperti adanya pembayaran dengan debit, dan juga dapat bekerja sama dengan Indomart dimana pembayaran dapat dilakukan di Indomart, sehingga konsumen tidak perlu datang ke Orbit Gym untuk melakukan pembayaran perpanjangan member. Selain itu Orbit Gym dapat melakukan kerja sama dengan Indomart dalam hal pembelian Snack Bar Soyjoy sebanyak beberapa buah maka dapat gratis perpanjangan member di Orbit Gym.

➤ Prioritas Perbaikan 3

1. Keramahan suara penelpon saat menelpon untuk melakukan promosi mengenai informasi perpanjangan member.

Peneliti mengusulkan untuk melakukan pelatihan terhadap receptionist dan promosi mengenai perpanjangan member dapat menggunakan media sosial facebook, dimana facebook lebih banyak digunakan oleh responden Orbit Gym yang paling banyak adalah karyawan.

2. Informasi mudah di mengerti saat menelpon untuk melakukan promosi mengenai informasi perpanjangan member.

Orbit Gym dapat mengganti provider telpon dengan telkomsel agar suara telpon lebih jernih, sehingga informasi dapat disampaikan dengan baik. Orbit Gym pun dapat melakukan kerja sama dengan telkomsel. Kerja sama yang dapat dilakukan adalah

dengan penukaran point telkomsel dengan gratis perpanjangan member selama sebulan.

3. Banyaknya jumlah loker.

Orbit Gym dapat melakukan penambahan jumlah loker sehingga seluruh konsumen Orbit Gym dapat semua kebagian, dan barang-barang berharga pun akan lebih aman.

4. Harga yang dibayar sesuai dengan variasi alat yang tersedia.

Orbit Gym perlu menambah variasi alat agar dapat lebih unggul dibandingkan dengan tempat Gym lainnya.

5. Kecepatan receptionist dalam melayani konsumen.

Sehingga Orbit Gym dapat melakukan perbaikan dengan cara memberikan pelatihan terhadap receptionist tersebut.

6. Kemudahan dalam mendaftar membership.

Perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan cara menggunakan akses online dalam melakukan pendaftaran member, dimana konsumen dapat mengisi form pendafrtran secara online dan melakukan pembayaran dengan cara via transfer.

➤ Prioritas Perbaikan 4

1. Kualitas penunjuk angka timbangan berat badan.

Orbit Gym dapat mengganti penunjuk angka tingbangan tersebut atau bahkan dapat mengganti timbangan berat badan yang lama dengan yang baru, sehingga timbangan dapat berjalan dengan normal dan memberikan hasil yang benar.

2. Jelasnya tulisan pada papan nama.

Perbaikan yang dapat Orbit Gym lakukan adalah dengan cara membuat papan nama baru yang hanya mencantumkan nama Orbit Gym saja, sehingga konsumen dapat melihat dengan jelas papan nama tersebut.

3. Keramahan Personal Trainer dalam melayani konsumen.

Orbit Gym dapat melakukan perbaikan dengan cara memberi pelatihan agar personal Trainer dapat lebih ramah terhadap konsumen.

➤ Prioritas Perbaikan 5

1. Personal Trainer memberikan pengarahan mengenai pola latihan yang baik.

Orbit Gym dapat memberikan pengarahan kepada setiap Personal Trainer agar mampu menjelaskan terhadap konsumen atau member.

2. Papan nama dengan warna tulisan yang menarik.

Pada saat ini warna tulisan pada papan nama yang dimiliki oleh Orbit Gym adalah warna Putih sehingga sudah cukup menarik, dimana latar tulisan berwarna hitam dan dapat terlihat kontras, dapat dipertahankan ataupun dapat diganti dengan memberi variasi warna pada tulisan tersebut.

3. Besarnya tulisan pada papan nama.

Peneliti mengusulkan untuk menambah ukuran tulisan pada papan nama. Orbit Gym pun dapat membuat papan nama sendiri sehingga akan terlihat lebih menonjol.

4. Harga yang bersaing dengan tempat fitness lain.

Peneliti mengusulkan untuk Orbit Gym dapat menambah jumlah peralatan angkat beban, sehingga harga yang ditawarkan oleh Orbit Gym mampu bersaing dengan pesaingnya bahkan lebih unggul dari kelengkapan peralatan.

➤ Prioritas Perbaikan 6

1. Luasnya tempat parkir.

Orbit Gym perlu menambah lahan parkir.

2. Personal Trainer mengajarkan pemakaian alat fitness dengan baik.

Orbit Gym dapat menambah jumlah Personal Trainer agar semua konsumen diperhatikan.

3. Luasnya area tempat gym.

Perbaikan yang dapat dilakukan oleh Orbit Gym adalah dengan menata ulang penempatan alat-alat gym agar area gym lebih terlihat luas.

➤ Prioritas Perbaikan 7

1. Kemudahan dalam melakukan pembayaran awal menjadi member.

Perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan adanya pembayaran dengan menggunakan debit.

2. Kemenarikan design interior.

Perbaikan yang dapat Orbit Gym lakukan adalah dengan cara menata ulang ruangan agar lebih terlihat rapih dan menarik, memberikan hiasan-hiasan ruangan seperti wallstiker.

3. Mudah dicapai melalui alat transportasi umum.

Perbaikan yang dapat Orbit Gym lakukan adalah dengan membuat tempat pemberhentian untuk kendaraan umum sehingga konsumen dapat dengan mudah untuk turun didepan lokasi.

4. Personal Trainer bekerja dengan profesional tanpa meminta tambahan biaya.

Perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan adanya pengawasan lagi yang dilakukan terhadap Personal Trainer sehingga tidak akan ada oknum yang memberikan tips atau apapun kepada Personal Trainer.

5. Ketersediaan minuman di dispenser.

Perbaikan yang dapat dilakukan adalah dengan cara bekerja sama dengan pihak-pihak yang menjual air galon, seperti Indomart sehingga ketersediaan air galon untuk dispenser terjamin.

6. Harga yang dibayar sesuai dengan jumlah alat yang tersedia.

Perbaikan agar Orbit Gym mampu lebih unggul dengan tempat gym lain maka Orbit Gym dapat menambah jumlah alat.

7. Atribut 36 : Terjaganya kebersihan tempat parkir.

Perbaikan yang dapat dilakukan dalam hal ini adalah Orbit Gym dapat menyediakan tempat sampah di area parkir.

➤ Prioritas Perbaikan 8

1. Terjaganya kebersihan alat gym.

Hal yang dapat diperbaiki oleh Orbit Gym adalah dengan cara membuat peraturan atau tempat penyimpanan handuk.

2. Besarnya jalan untuk menuju lokasi.

Besarnya jalan untuk menuju lokasi pada saat ini sudah cukup besar, namun masih sering terjadi kemacetan di depan jalan Orbit Gym.

3. Terjaganya kebersihan kamar mandi.

Sebaiknya Orbit Gym dapat menyediakan tempat sampah di dalam kamar mandi dan memasang pengharum ruangan.

4. Terjaganya kebersihan tempat Gym.

Sebaiknya pegawai gym dapat lebih sering membersihkan sampah di halaman.

5. Terjaminnya keamanan tempat parkir.

Sebaiknya Orbit Gym memasang plang peringatan untuk memasang kunci ganda.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, usulan dan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, penulis memberikan saran sebagai bahan pertimbangan bagi Orbit Gym untuk dapat meningkatkan jumlah member dan saran untuk mengembangkan penelitian ini. Berikut adalah saran yang diberikan oleh penulis :

- Mengutamakan atribut yang masih dirasakan belum puas oleh konsumen Orbit Gym.
- Mempertahankan terhadap atribut yang sudah dirasa puas oleh Orbit Gym
- Merumuskan Strategi Bersaing dengan pesaingnya.

