

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian di SOSI Sport Club mengenai pengukuran kualitas pelayanan, maka hasil penelitian ini dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Faktor – faktor yang mempengaruhi konsumen dalam memilih tempat fitness dipengaruhi oleh faktor sebagai berikut :
 - Penampilan gedung (Interior dan eksterior)
 - Kelengkapan peralatan fitness
 - Kenyamanan dalam menggunakan peralatan fitness
 - Kemudahan dalam menggunakan peralatan fitness
 - Tata letak peralatan fitness
 - Kebersihan toilet
 - Kebersihan ruang ganti (Lantai tidak kotor, tidak bau)
 - Kenyamanan toilet (penerangan toilet, air selalu tersedia)
 - Kenyamanan ruang ganti (penerangan ruang ganti, luas ruangan)
 - Lahan parkir yang luas
 - Lokasi yang strategis
 - Sirkulasi udara ruangan yang baik
 - Kualitas loker (co : kunci yang tidak macet, volume loker yang memadai)
 - Adanya audio visual
 - Adanya tempat duduk untuk menunggu dan beristirahat
 - Penerangan ruang latihan yang baik
 - Penampilan instruktur saat melatih
 - Kreativitas instruktur dalam memberikan program latihan
 - Instruktur memberikan pelayanan yang konsisten untuk tiap waktu

-
- Instruktur datang tepat waktu dalam melayani pelanggan.
 - Keberhasilan program latihan yang diberikan oleh instruktur
 - Instruktur selalu siap menanggapi permintaan pelanggannya
 - Staf administrasi dapat melayani konsumen dengan cepat
 - Kemampuan perusahaan untuk menangani keluhan konsumen secara cepat
 - Instruktur yang sopan
 - Instruktur yang ramah
 - Staff administrasi yang sopan
 - Staff administrasi yang ramah
 - Keamanan loker terjamin
 - Instruktur menjamin konsumen agar tidak mengalami cedera pada saat berlatih
 - Instruktur memberikan cooling down kepada konsumen setelah berlatih
 - Instruktur memiliki pengetahuan yang baik
 - Instruktur menghubungi pelanggan bila instruktur tidak dapat melatih
 - Instruktur dapat memberikan jadwal pengganti untuk pelanggan yang berhalangan datang
 - Perusahaan menetapkan tarif instruktur yang bervariasi
 - Pihak perusahaan memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan
 - Dalam penelitian mengenai harapan dan persepsi mengenai SOSI Sport Club ini dapat dikatakan bahwa harapan konsumen secara garis besar dapat dimengerti oleh pihak manajemen tetapi terdapat beberapa hal yang membuat harapan tersebut kurang dapat dimengerti oleh pihak manajemen. Demikian pula halnya dengan persepsi konsumen, konsumen sebagian besar merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh SOSI Sport Club tetapi ada beberapa hal pun yang membuat konsumen merasa tidak puas. Ketidakpuasan yang dirasakan tersebut dapat dilihat pada kebersihan toilet, kebersihan ruang ganti, kenyamanan toilet, kenyamanan ruang ganti, sirkulasi udara ruangan, kualitas loker, audio visual, tempat

duduk untuk menunggu dan istirahat, instruktur memberikan *cooling down* kepada konsumen setelah berlatih.

Jika dilihat dari nilai Total Service Quality (TSQ) = -0.6492 berarti nilai kualitas pelayanan secara keseluruhan yang diberikan oleh SOSI Sport Club memiliki sedikit perbedaan terhadap tempat fitness yang diharapkan oleh konsumen.

- Menurut persepsi manajemen didalam memberikan kualitas pelayanan di SOSI Sport Club, pihak manajemen telah dapat melakukan kegiatan operasional secara baik, tetapi didalam membuat standar yang akan diterapkan pada SOSI Sport Club ini sebaiknya standar yang dibuat sesuai dengan apa yang telah diketahui oleh pihak manajemen, jika standar yang ada terlalu rendah maka pihak manajemen harus lebih kritis didalam menangani masalah tersebut, karena jika hal ini diteruskan maka akan menyebabkan ketidakpuasan konsumen. Sedangkan menurut persepsi karyawan, maka karyawan secara operasional dinilai telah mampu bekerja dengan baik didalam memberikan pelayanan kepada konsumen, tetapi untuk pihak karyawan masih terdapat pelayanan yang dinilai harus ditingkatkan yaitu untuk pelayanan mengenai pemberian *cooling down* dan penggantian jadwal latihan.
- Melihat sebagian besar kualitas pelayanan yang diberikan oleh SOSI Sport Club ini sudah cukup baik, pada tahap kesimpulan ini, penulis lebih menekankan masukkan / usulan untuk hal – hal yang dirasakan oleh konsumen tidak puas.

Usulan - usulan tersebut adalah :

- Untuk kebersihan toilet adalah dengan pengontrolan toilet dengan lebih baik, jika toilet terlihat kotor maka bagian kebersihan harus dengan segera membersihkan toilet dan diberi tulisan jagalah kebersihan yang cukup besar.
- Untuk kebersihan ruang ganti adalah agar bagian kebersihan harus segera membersihkan lantai ruangan ganti jika lantai ruang ganti kotor dan licin, ditambah pengharum ruangan 2 – 3 buah.

-
- Untuk kenyamanan toilet adalah agar pihak manajemen segera untuk merenovasi toilet agar lebih baik dengan mengganti lampu agar lebih terang dan mengganti semprotan air yang macet, selain itu air harus bersih (tidak berbau besi) dan memperbaiki kualitas pintu toilet agar lebih baik.
 - Untuk kenyamanan ruang ganti adalah pihak manajemen segera merenovasi ruang ganti agar lebih baik dengan mengganti lampu agar lebih terang, memberikan pengharum ruangan agar tidak bau, memperhatikan lantai agar tidak licin dan kotor, memperluas ruangan jika memungkinkan dan selain itu penataan alat – alat kebersihan sebaiknya ditaruh dengan rapi atau dibuat lemari khusus untuk peralatan kebersihan.
 - Untuk sirkulasi udara ruangan adalah pihak manajemen dapat menambah sirkulasi udara (exhaust) 2 atau 3 buah agar terjadi sirkulasi udara yang baik.
 - Untuk kualitas loker adalah kualitas loker perlu untuk diperbaiki dengan memperbaiki kunci yang kurang baik dan bila memungkinkan loker diganti dengan furniture yang baru sehingga dapat memberikan suasana yang lebih baik dan lebih enak dipandang.
 - Untuk audio visual adalah pihak manajemen memberikan audio visual dengan kualitas yang lebih baik.
 - Untuk tempat duduk untuk menunggu dan istirahat adalah pihak manajemen membedakan tempat duduk yang digunakan untuk istirahat dan tempat duduk untuk tamu yang menunggu serta memperbanyak tempat duduk sebanyak 3 buah karena hal ini masih dapat diletakkan pada tempat yang kosong.
 - Untuk instruktur memberikan *cooling down* kepada konsumen setelah berlatih adalah agar standar yang diberikan perlu ditambahkan yaitu dengan setiap instruktur harus memberikan *cooling down* dengan baik dan konsisten untuk tiap waktu, selain itu pihak manajemen harus lebih mengontrol dan mengingatkan instruktur mengenai hal ini.

Selain hal diatas, penulis juga memberikan usulan agar hal – hal yang dijanjikan oleh pihak perusahaan dapat ditepati dengan kualitas pelayanan yang lebih baik.

6.2 Saran

Saran untuk SOSI Sport Club ini adalah agar SOSI Sport Club dapat terus berkembang di Kota Bandung serta dapat mempertahankan anggota fitness yang telah ada dengan lebih memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen.