
BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

1. Faktor atau atribut jasa yang dianggap penting oleh member Fire Gym adalah :
 - Kelengkapan alat fitness (tersedianya alat-alat beban dan alat cardio yang lengkap)
 - Keterangan alat untuk tiap alat fitness (cara pemakaian alat)
 - Ketersediaan instruktur
 - Tersedianya hiburan seperti TV, musik
 - Kemudahan mencapai lokasi
 - Kemudahan mendapat transportasi (tersedianya akses angkutan umum untuk mencapai lokasi dan sebaliknya)
 - Letaknya tidak jauh dari tempat tinggal
 - Sirkulasi udara yang memadai (ventilasi udara yang baik)
 - Pencahayaan ruangan yang memadai
 - Besarnya biaya bulanan yang sebanding dengan fasilitas
 - Besarnya biaya pendaftaran menjadi member (joining fee)
 - Promosi melalui media cetak (selebaran, spanduk, brosur)
 - Tersedianya kelengkapan fasilitas kamar mandi (air panas dan air dingin)
 - Luasnya ruangan tempat fitness
 - Kebersihan ruang fitness
 - Tata letak peralatan fitness yang baik (alat-alat tersusun sesuai fungsinya masing-masing)
 - Banyaknya jumlah alat fitness
 - Jumlah locker yang memadai

- Ukuran locker yang memadai
- Tersedianya kamar ganti yang cukup
- Keamanan di lingkungan fitness
- Kerapihan instruktur (berseragam rapih)
- Kerapihan karyawan dan pegawai penerima tamu/resepsionis (berseragam rapih)
- Tersedianya ruangan tunggu yang nyaman
- Tersedianya tempat parkir yang luas dan aman
- Pengetahuan yang dimiliki para instruktur (pengetahuan tentang nutrisi, program latihan, dll)
- Kemampuan instruktur dalam memberikan penjelasan tentang penggunaan alat, nutrisi, program latihan, dll)
- Instruktur cepat tanggap melayani konsumen
- Kemampuan pegawai penerima tamu (resepsionis) dalam menjelaskan dan melayani member
- Keramahan karyawan untuk memberi pelayanan kepada member
- Pengarahan instruktur tentang program latihan kepada member dan non member
- Kemudahan absensi dan daftar ulang

2. Tingkat kepuasan *member* Fire Gym pada saat ini adalah sebagai berikut :

Tabel 6.1
Tingkat Kepuasan Member

NO	Atribut	Tingkat Kepuasan
1	Kelengkapan alat fitness (tersedianya alat-alat beban dan alat cardio yang lengkap)	Puas
2	Keterangan alat untuk tiap alat fitness (cara pemakaian alat)	Puas
3	Ketersediaan instruktur	Puas
4	Tersedianya hiburan seperti TV, musik	Puas
5	Kemudahan mencapai lokasi	Puas

6	Kemudahan mendapat transportasi (tersedianya akses angkutan umum untuk mencapai lokasi dan sebaliknya)	Puas
7	Letaknya tidak jauh dari tempat tinggal	Puas
8	Sirkulasi udara yang memadai (ventilasi udara yang baik)	Puas
9	Pencahayaan ruangan yang memadai	Puas
10	Besarnya biaya bulanan yang sebanding dengan fasilitas	Puas
11	Besarnya biaya pendaftaran menjadi member (<i>joining fee</i>)	Puas
12	Promosi melalui media cetak (selebaran, spanduk, brosur)	Puas
13	Tersedianya kelengkapan fasilitas kamar mandi (air panas dan air dingin)	Puas
14	Luasnya ruangan tempat fitness	Puas
15	Kebersihan ruang fitness	Puas
16	Tata letak peralatan fitness yang baik (alat-alat tersusun sesuai fungsinya masing-masing)	Puas
17	Banyaknya jumlah alat fitness	Puas
18	Jumlah locker yang memadai	Puas
19	Ukuran locker yang memadai	Puas
20	Tersedianya kamar ganti yang cukup	Puas
21	Keamanan di lingkungan fitness	Puas
22	Kerapihan instruktur (berseragam rapih)	Puas
23	Kerapihan karyawan dan pegawai penerima tamu/resepsionis (berseragam rapih)	Puas
24	Tersedianya ruangan tunggu yang nyaman	Puas
25	Tersedianya tempat parkir yang luas dan aman	Puas
26	Pengetahuan yang dimiliki para instruktur (pengetahuan tentang nutrisi, program latihan, dll)	Puas
27	Kemampuan instruktur dalam memberikan penjelasan tentang penggunaan alat, nutrisi, program latihan, dll)	Puas
28	Instruktur cepat tanggap melayani konsumen	Puas
29	Kemampuan pegawai penerima tamu (resepsionis) dalam menjelaskan dan melayani <i>member</i>	Puas
30	Keramahan karyawan untuk memberi pelayanan kepada <i>member</i>	Puas
31	Pengarahan instruktur tentang program latihan kepada <i>member</i> dan <i>non member</i>	Puas
32	Kemudahan absensi dan daftar ulang	Puas

-
-
3. Variabel yang menjadi sumber kepuasan *member* Fire Gym sehingga mempengaruhi loyalitas mereka untuk berlatih kebugaran di Fire Gym:
 - X1 = Kelengkapan alat fitness (tersedianya alat-alat beban dan cardio yang lengkap (Variabel 1)
 - X7 = Letaknya tidak jauh dari tempat tinggal (Variabel 7)
 - X13 = Tersedianya kelengkapan fasilitas kamar mandi (air panas dan air dingin) (Variabel 13)
 - X15 = Kebersihan ruangan tempat fitness (Variabel 15)
 - X16 = Tata letak peralatan fitness yang baik (alat-alat tersusun sesuai fungsinya masing-masing) (Variabel 16)
 - X24 = Tersedianya ruangan tunggu yang nyaman (Variabel 24)
 - X27= Kemampuan instruktur dalam memberikan penjelasan tentang penggunaan alat, nutrisi, program latihan, dll (Variabel 27)

 4. Usaha-usaha yang dapat dilakukan oleh Fire Gym untuk menarik konsumen dan mempertahankan *member* yang sudah ada, dengan melihat pada atribut – atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang terdapat dalam kuadran 1 dan 2 pada matriks *Importance Performance Analysis* untuk kemudian diberikan usulan berdasarkan bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*) dengan melihat pada target pasar Fire Gym :
 - *Product*
 1. Pihak *Fire Gym* harus memperhatikan ketersediaannya instruktur dengan cara menambahkan jumlah instruktur atau membuat jadwal jam kerja bagi instruktur.
 2. Sebaiknya pihak Fire Gym membuat keterangan alat untuk tiap alat-alat fitness yaitu keterangan cara pemakaian alat dan fungsi alat tersebut terhadap otot yang dilatih.
 3. Sebaiknya pihak Fire Gym mengatur kembali tata letak peralatan fitness nya dengan baik.

-
-
4. Sebaiknya pihak Fire Gym menyediakan hiburan seperti TV, musik, video atau hiburan lainnya, sehingga member merasa tidak jenuh dan bosan pada saat mereka berlatih kebugaran di Fire Gym.
- *Price*
 1. Fire Gym sebaiknya menyesuaikan biaya bulanan dengan fasilitas yang ada.
 2. Sebaiknya *Fire Gym* memberikan discount atau gratis biaya pendaftaran bagi pelajar, mahasiswa, dan TNI/POLRI dengan menunjukkan kartu anggota dan kartu pelajar atau mahasiswa.
 - *Place*

Untuk hal ini menjadi masukan bagi pihak Fire Gym apabila pihak Fire Gym ingin membuka cabang, mereka dapat memilih tempat yang lebih strategis yang lebih dekat dengan kampus UNJANI dan asrama tentara mengingat target pasar Fire Gym adalah mahasiswa dan TNI/POLRI.
 - *Promotion*

Diharapkan pihak Fire Gym mengadakan promosi yang dilakukan dengan menyebarkan brosur di kampus-kampus terdekat di sekitar Cimahi. Selain itu pula, pemberian diskon dapat dilakukan dengan menyelenggarakan program discount atau gratis biaya pendaftaran khusus untuk pelajar, mahasiswa dan TNI/POLRI dengan menunjukkan kartu anggota dan kartu pelajar/ mahasiswa.
 - *People*

Pihak Fire Gym diharapkan untuk memperhatikan pengetahuan yang dimiliki oleh instruktur baik pengetahuan tentang nutrisi, program latihan dan lainnya sehingga instruktur dapat menjelaskan kepada *member* tentang program latihan, program diet, suplemen atau lain sebagainya.

- *Process*

Sebaiknya instruktur memberikan pengarahan program latihan kepada *member* dan *non member* Fire Gym.

- *Physical Evidence*

1. Sebaiknya pihak Fire Gym memperhatikan luasnya ruangan tempat fitness.
2. Sebaiknya pihak Fire Gym memperhatikan kebersihan ruangan.
3. Sebaiknya *pihak* Fire Gym melakukan penambahan alat fitness.
4. Sebaiknya Pihak Fire Gym menambahkan kamar ganti.
5. Sebaiknya pihak Fire Gym memperhatikan keamanan di lingkungan fitness.
6. Sebaiknya Instruktur Fire Gym berseragam rapih dengan tulisan “INSTRUKTUR”.
7. Sebaiknya karyawan dan pegawai penerima tamu/resepsionis berseragam rapih.
8. Sebaiknya pihak Fire Gym menyediakan ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi TV, musik, kantin, dll.
9. Sebaiknya pihak Fire Gym memperhatikan kelengkapan fasilitas kamar mandi.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

Beberapa saran yang diajukan oleh penulis untuk perusahaan adalah :

1. Sebaiknya pihak *Fire Gym* mempertimbangkan usulan dari penulis untuk lebih meningkatkan tingkat kepuasan (performansi) *member*.
2. Sebaiknya dalam merekrut karyawan dan instruktur, pihak *Fire Gym* mencari orang yang berkualitas dan berpengalaman dalam bidangnya.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Lebih Lanjut

1. Penelitian dapat dilanjutkan dengan mempertimbangkan pesaing-pesaing lainnya seperti tempat *fitness* yang berada di Kota Cimahi.
2. Penelitian ini dapat dilanjutkan dengan mengatur tata letak peralatan *fitness* berdasarkan dengan fungsi alat, alat yang sering dipakai, kemudahan memakai alat, dan lain sebagainya. Termasuk juga pengaturan *layout* keseluruhan tempat *fitness*.