

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1. Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka dapat dibuat kesimpulan yaitu sebagai berikut :

1. Faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di FredLin'Z Fitness Centre, yang berada di kompleks Paskal HyperSquare C-21 Bandung adalah variabel-variabel penelitian Gap 5 (dapat dilihat pada tabel 3.1).
2. Terdapat perbedaan antara persepsi konsumen dengan harapan konsumen terhadap pelayanan FredLin'Z Fitness Centre (Gap 5) adalah bahwa dari hasil pengujian hipotesis untuk tiap dimensi kualitas jasa dan tiap item pernyataan, diperoleh bahwa nilai Z hitung untuk seluruh dimensi kualitas jasa dan item pernyataan lebih kecil dari nilai Z tabel. Ini berarti pelayanan yang diberikan oleh FredLin'Z Fitness Centre pelayanan yang diberikan FredLin'Z Fitness Centre belum optimal sehingga belum memenuhi harapan konsumen.
3. Terdapat kesenjangan antara harapan konsumen dan persepsi manajemen, mengenai kualitas pelayanan di FredLin'Z Fitness Centre (Gap 1) dapat dilihat dari pengujian hipotesis masing-masing item, ada beberapa item pernyataan dimana pihak manajemen belum mengetahui dengan jelas keinginan konsumen. Hal ini disebabkan FredLin'Z Fitness Centre jarang mengumpulkan informasi kualitas pelayanan, jarang meminta saran dari karyawan dan banyak lapisan manajemen dari yang teratas sampai terbawah.
4. Terdapat kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh FredLin'Z Fitness Centre (Gap 2) dilihat dari pengolahan data per item pernyataan, masih terdapat item-item pernyataan yang dianggap penting bagi pihak manajemen tetapi standar kinerja tersebut belum dikomunikasikan ke karyawan sehingga

karyawan tidak dapat mengetahui secara pasti mengenai standar yang ada. Hal ini disebabkan FredLin'Z Fitness Centre belum memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen, belum mempertahankan kecepatan pelayanan FredLin'Z Fitness Centre menetapkan standarisasi berdasarkan waktu kerja dan belum memiliki prosedur kerja yang baku.

5. Terdapat kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh FredLin'Z Fitness Centre (Gap 3) dapat dilihat dari pengolahan data per item pernyataan, masih ada item-item pernyataan dimana pihak manajemen menilai karyawan kurang mampu memenuhi standar secara konsisten meskipun standar yang ada berupa standar lisan atau tulisan yang sudah dikomunikasikan ke karyawan. Hal ini disebabkan karyawan FredLin'Z Fitness Centre belum merasa bebas dalam menentukan cara memenuhi kebutuhan konsumen, kadang-kadang karyawan merasa tidak dapat menangani pekerjaannya ketika konsumen banyak yang datang pada waktu yang bersamaan dan tidak mengetahui aspek penting dalam penilaian hasil kerja oleh atasan.
6. Terdapat kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh FredLin'Z Fitness Centre (Gap 4), meskipun kesenjangan tersebut sangatlah tipis perbedaannya. Hal ini disebabkan pihak manajemen jarang berkonsultasi dengan customer service mengenai seberapa besar kemungkinan untuk memenuhi janji yang dikemukakan dalam promosi.
7. Dari hasil pengolahan data maka terdapat kesenjangan di semua Gap. Oleh karena itu perlu usulan-usulan guna memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pihak manajemen dan karyawan FredLin'Z Fitness Centre. Usulan-usulan tersebut dapat dilihat pada Bab pengolahan data dan analisis.

## **6.2. Saran**

Ada beberapa saran yang diharapkan agar dapat memperbaiki serta meningkatkan kualitas pelayanan FredLin'Z Fitness Centre terhadap konsumen dan juga saran bagi penelitian selanjutnya.

### **6.2.1. Saran untuk FredLin'Z Fitness Centre**

Adapun saran-saran yang diberikan kepada FredLin'Z Fitness Centre yaitu sebagai berikut :

1. Perbaiki dan tambahkan sarana-sarana fasilitas fisik pada FredLin'Z Fitness Centre agar dapat mendukung kenyamanan bagi konsumen.
2. Membuat deskripsi pekerjaan yang terstruktur dengan jelas sehingga pekerja dapat fokus dengan pekerjaan yang diberikan.
3. Satukan misi yang jelas sehingga tujuan untuk memenuhi harapan konsumen dapat tercapai, tetapi perlu dipikirkan ulang apakah dengan banyaknya pelayanan yang diberikan akan menyebabkan kualitas pelayanan optimal.

### **6.2.2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya**

Adapun beberapa saran yang diajukan oleh penulis untuk penelitian selanjutnya, yaitu diantaranya :

1. Melakukan perbandingan kualitas jasa dengan tempat fitness lainnya seperti Equinox, Delta, Hans, Majesty, dll. Hal ini dilakukan untuk mengetahui kekurangan serta kelebihan dari masing-masing pesaing guna untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan jasa.
2. Merancang tata letak ruangan FredLin'Z Fitness Centre agar area ruang tunggu dapat diperluas lagi.
3. Membuat strategi pemasaran yang baik mengenai penjualan barang-barang FredLin'Z Fitness Centre.
4. Menyusun pemberdayaan sumber daya manusia karena perusahaan sering melakukan pergantian pekerja dan itu membutuhkan biaya yang cukup mahal.