

## **BAB 6**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **6.1 Kesimpulan**

Dari hasil pengolahan data dan analisis, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil pengolahan data untuk Gap 5, secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri belum memuaskan *memberny*. Adapun terjadinya Gap 5 pada masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible*

- Item nomor 10 yaitu keleluasaan ruang gerak berdasarkan penataan alat fitness.
- Item nomor 12 yaitu ketersediaan ruang sauna yang selalu siap digunakan.
- Item nomor 15 yaitu ketersediaan jacuzzi yang selalu siap digunakan.
- Item nomor 17 yaitu kebersihan toilet.
- Item nomor 19 yaitu kebersihan kamar mandi.
- Item nomor 21 yaitu ketersediaan perlengkapan mandi

b. Dimensi *Assurance*

- Item nomor 37 yaitu keahlian instruktur dalam pembuatan program latihan.

c. Dimensi *Emphaty*

- Item nomor 46 yaitu ketersediaan sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran.
- Item nomor 47 yaitu kecepatan perusahaan dalam menanggapi kritik dan saran.

2. Dari hasil pengolahan data untuk Gap 1, secara keseluruhan pihak manajemen *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri telah memahami apa yang diharapkan

*member* mengenai dimensi tersebut, sehingga persepsi manajemen lebih tinggi dibandingkan dengan harapan *member*. Adapun terjadinya Gap 1 pada masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible*

- Item nomor 1 yaitu kenyamanan kursi istirahat.
- Item nomor 13 yaitu kapasitas ruang sauna yang memadai.
- Item nomor 22 yaitu ketersediaan fasilitas hiburan (televisi, musik) di ruang fitness.
- Item nomor 23 yaitu ketersediaan are parkir yang luas.
- Item nomor 24 yaitu kondisi suhu ruangan yang memadai.
- Item nomor 26 yaitu kemudahan untuk mengenali instruktur dilihat dari seragam yang digunakan.
- Item nomor 29 yaitu kesesuaian harga diskon dengan yang diiklankan (mis: brosur).

b. Dimensi *Emphaty*

- Item nomor 46 yaitu ketersediaan sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran.
- Item nomor 47 yaitu kecepatan perusahaan dalam menanggapi kritik dan saran.

Berdasarkan hasil pengolahan variabel penyebab Gap 1, diperoleh hasil bahwa penyebab Gap 1 antara lain:

- Manajemen *Rebel Gym* jarang meminta saran mengenai pelayanan yang dibutuhkan oleh konsumen dari karyawan yang berhubungan dengan konsumen.
- Komunikasi yang dilakukan manajemen *Rebel Gym* dengan karyawan yang berhubungan dengan konsumen menggunakan memo.

3. Dari hasil pengolahan data untuk Gap 2, secara keseluruhan pihak manajemen *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri telah mempersepsikan harapan *member* dalam menyampaikan spesifikasi kualitas jasa sehingga standar yang

ditetapkan perusahaan dapat memenuhi harapan *member*. Adapun terjadinya Gap 2 pada masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:

a. Dimensi *Tangible*

- Item nomor 1 yaitu kenyamanan kursi istirahat
- Item nomor 2 yaitu ketersediaan kursi istirahat yang memadai
- Item nomor 5 yaitu ketersediaan alat *fitness* yang memadai (jumlah alat)
- Item nomor 7 yaitu kelengkapan variasi alat *fitness*.
- Item nomor 10 yaitu keleluasaan ruang gerak berdasarkan penataan alat *fitness*.
- Item nomor 11 yaitu kebersihan ruang sauna.
- Item nomor 12 yaitu ketersediaan ruang sauna yang selalu siap digunakan.
- Item nomor 14 yaitu kebersihan jacuzzi.
- Item nomor 15 yaitu ketersediaan jacuzzi yang selalu siap digunakan.
- Item nomor 17 yaitu kebersihan toilet.
- Item nomor 18 yaitu ketersediaan toilet yang memadai.
- Item nomor 19 yaitu kebersihan kamar mandi.
- Item nomor 21 yaitu ketersediaan perlengkapan mandi.
- Item nomor 22 yaitu ketersediaan fasilitas hiburan (televisi, musik) di ruang *fitness*.
- Item nomor 24 yaitu kondisi suhu ruangan yang memadai.

b. Dimensi *Responsiveness*

- Item nomor 32 yaitu kecepatan resepsionis dalam memberikan pelayanan.
- Item nomor 33 yaitu ketanggapan instruktur dalam mengerti kebutuhan konsumen.
- Item nomor 34 yaitu kemudahan memarkirkan kendaraan di area parkir.

c. Dimensi *Assurance*

- Item nomor 36 yaitu keamanan kendaraan selama berada di area parkir.
- Item nomor 37 yaitu keamanan disetiap transaksi (mendapat bukti transaksi).
- Item nomor 38 yaitu kemampuan instruktur dalam penguasaan alat *fitness*.
- Item nomor 41 yaitu kesopanan instruktur dalam melayani konsumen.
- Item nomor 42 yaitu kesopanan resepsionis dalam melayani konsumen.
- Item nomor 43 yaitu keramahan instruktur dalam melayani konsumen.
- Item nomor 44 yaitu keramahan resepsionis dalam melayani konsumen.

d. Dimensi *Emphaty*

- Item nomor 45 yaitu kemudahan dalam menjangkau lokasi *fitness center*.
- Item nomor 46 yaitu ketersediaan sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran.
- Item nomor 47 yaitu kecepatan perusahaan dalam menanggapi kritik dan saran.

Berdasarkan hasil pengolahan variabel penyebab Gap 2, diperoleh hasil bahwa penyebab Gap 2 antara lain:

- Pihak manajemen *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri yang bertanggung jawab terhadap peningkatan kualitas pelayanan konsumen tidak diberi imbalan lebih dari yang lain.
- Pihak manajemen *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri tidak memiliki program tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi konsumen.

- Pihak manajemen *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri tidak menyediakan program peningkatan prosedur operasional untuk mempertahankan standar pelayanan bagi konsumen.
  - Pihak manajemen *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri akan rugi jika memenuhi semua permintaan konsumen secara terus menerus.
  - Pihak manajemen *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri tidak memiliki prosedur kerja yang baku untuk melayani permintaan konsumen.
4. Dari hasil pengolahan data untuk Gap 3, secara keseluruhan tidak ada perbedaan persepsi antara manajemen dan karyawan dan tingkat kekonsistensian yang dirasakan *member*. Adapun terjadinya Gap 3 pada masing-masing dimensi variabel kualitas pelayanan, sebagai berikut:
- a. Dimensi *Tangible*
    - Item nomor 14 yaitu kebersihan jacuzzi.
    - Item nomor 17 yaitu kebersihan toilet.
    - Item nomor 19 yaitu kebersihan kamar mandi.
  - b. Dimensi *Responsiveness*
    - Item nomor 34 yaitu kemudahan memarkirkan kendaraan di area parkir.
  - c. Dimensi *Emphaty*
    - Item nomor 47 yaitu kecepatan perusahaan dalam menanggapi kritik dan saran.
- Berdasarkan hasil pengolahan variabel penyebab Gap 3, diperoleh hasil bahwa penyebab Gap 3 antara lain:
- Di *Rebel Gym*, karyawan yang memberikan pelayanan ekstra bagi konsumen tidak mendapatkan imbalan tambahan.
  - Di *Rebel Gym*, karyawan yang memberikan pelayanan terbaik bagi konsumen tidak diberikan hadiah daripada karyawan lain.
5. Dari hasil pengolahan data untuk Gap 4, secara keseluruhan perusahaan merasa janji mengenai kesesuaian harga diskon dengan yang diiklankan (mis:

brosur) telah terpenuhi dengan konsisten dan *member* merasa janji tersebut telah terpenuhi. Berdasarkan hasil pengolahan variabel penyebab Gap 4, diperoleh hasil bahwa penyebab Gap 4 adalah setujunya pimpinan *Rebel Gym* dalam mengadakan kompetisi yang hebat untuk menciptakan tekanan di dalam *Rebel Gym* sehingga dapat menghasilkan bisnis baru.

6. Dari hasil pengolahan data untuk tingkat loyalitas *member*, diperoleh keterangan bahwa mayoritas persepsi *member* mengenai tingkat loyalitas *member* masuk dalam kategori tinggi yaitu sebesar 62.50%, sehingga secara keseluruhan responden menyatakan bahwa *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri memberi pengalaman yang istimewa sehingga *member* merekomendasikan kepada teman dan relasi.
7. Dari hasil pengolahan data untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas konsumen *Rebel Gym*, didapat variabel-variabel yang berpengaruh terhadap loyalitas konsumen antara lain:
  - a. Dimensi *Tangibles*
    - Item nomor 1 yaitu kenyamanan kursi istirahat.
    - Item nomor 2 yaitu ketersediaan kursi istirahat yang memadai
    - Item nomor 5 yaitu ketersediaan alat *fitness* yang memadai (jumlah alat)
    - Item nomor 7 yaitu kelengkapan variasi alat *fitness*
    - Item nomor 11 yaitu kebersihan ruang sauna
    - Item nomor 12 yaitu ketersediaan ruang sauna yang selalu siap digunakan
    - Item nomor 13 yaitu kapasitas ruang sauna yang memadai
    - Item nomor 14 yaitu kebersihan jacuzzi
    - Item nomor 15 yaitu ketersediaan jacuzzi yang selalu siap digunakan
    - Item nomor 16 yaitu kapasitas jacuzzi yang memadai
    - Item nomor 18 yaitu ketersediaan toilet yang memadai

- Item nomor 22 yaitu ketersediaan fasilitas hiburan (televisi, musik) di ruang *fitness*
- Item nomor 24 yaitu kondisi suhu ruangan yang memadai
- Item nomor 25 yaitu kondisi penerangan yang memadai
- Item nomor 26 yaitu kemudahan dalam sistem pembayaran (tunai, debit, kredit)
- Item nomor 27 yaitu kemudahan untuk mengenali instruktur dilihat dari seragam yang digunakan

b. Dimensi *Reliability*

- Item nomor 29 yaitu kesesuaian harga diskon dengan yang diiklankan (mis: brosur)
- Item nomor 30 yaitu kesesuaian biaya yang dikeluarkan dengan fasilitas yang diterima

c. Dimensi *Responsiveness*

- Item nomor 32 yaitu kecepatan resepsionis dalam memberikan pelayanan
- Item nomor 33 yaitu ketanggapan instruktur dalam mengerti kebutuhan konsumen
- Item nomor 34 yaitu kemudahan memarkirkan kendaraan di area parkir

d. Dimensi *Assurance*

- Item nomor 36 yaitu keamanan kendaraan selama berada di area parkir
- Item nomor 38 yaitu keahlian instruktur dalam pembuatan program latihan
- Item nomor 40 yaitu kemampuan instruktur dalam berkomunikasi
- Item nomor 41 yaitu kesopanan instruktur dalam melayani konsumen
- Item nomor 42 yaitu kesopanan resepsionis dalam melayani konsumen
- Item nomor 43 yaitu keramahan instruktur dalam melayani konsumen

- Item nomor 44 yaitu mengenai keramahan resepsionis dalam melayani konsumen
- e. Dimensi *Emphaty*
- Item nomor 45 yaitu kemudahan dalam menjangkau tempat *fitness*
  - Item nomor 46 yaitu tersedianya sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran
8. Usulan yang perlu dilakukan untuk peningkatan kepuasan dan loyalitas *member Rebel Gym* cabang Surya Sumantri antara lain:
- Melakukan pengecekan secara berkala (setiap bulan) mengenai keadaan alat sauna dan jacuzzi dan segera memperbaikinya jika terjadi kerusakan
  - Memperpanjang jam operasional ruang sauna dan jacuzzi yang semula mulai beroperasi pukul 17.00 menjadi pukul 15.00.
  - Lebih fleksibel terhadap jam operasional ruang sauna dan jacuzzi
  - Menyediakan sarana untuk menampung keluhan, kritik dan saran berupa kotak saran.
  - Menyediakan angket untuk penilaian *member* terhadap pelayanan jasa *Rebel Gym*.

Usulan prioritas kedua perbaikan bagi pihak manajemen *Rebel Gym* untuk meningkatkan loyalitas konsumen antara lain:

- Melakukan pengecekan akan kondisi kursi istirahat dan mengganti atau memperbaikinya jika rusak (mis: kulit sobek, struktur kursi berubah) dan meminta pendapat kursi istirahat seperti apa yang diinginkan *member* melalui wawancara.
- Melakukan pengecekan terhadap jumlah kursi istirahat yang ada apakah cukup atau tidak, jika tidak maka dilakukan penambahan kursi istirahat.
- Melakukan pengecekan terhadap jumlah alat *fitness* yang ada sekarang apakah mencukupi atau tidak, jika tidak maka lakukan penambahan jumlah alat *fitness*.



- Mengganti alat *fitness* yang lama dengan model yang baru atau menambahkan alat baru dengan model yang berbeda.
- Membersihkan ruang sauna secara teratur sebelum jam operasional.
- Melakukan pengecekan apakah kapasitas ruang sauna saat ini cukup atau tidak, jika tidak maka perlu dilakukan perluasan ruang sauna.
- Mengganti air pada jacuzzi setiap hari dan membersihkan kolamnya secara teratur (sekali dalam seminggu).
- Melakukan pengecekan apakah kapasitas jacuzzi saat ini cukup atau tidak, jika tidak maka perlu dilakukan perluasan kolam jacuzzi.
- Memeriksa dan memperbaiki dengan segera jika terjadi kerusakan agar toilet selalu siap digunakan.
- Menyalakan musik pada ruang latihan beban sesuai dengan jam operasional dan menyediakan *soundsystem* yang baik.
- Melakukan pengecekan dan membersihkan kipas sebulan sekali.
- Segera mengganti lampu yang mati.
- Mengadakan kerjasama dengan bank-bank tertentu untuk kemudahan pembayaran lewat atm.
- Membedakan warna kaos antara kaos yang digunakan sebagai seragam instruktur dengan kaos yang dijual ke konsumen dan melakukan pengecekan rutin kepada instruktur dan memberikan sanksi bagi instruktur yang tidak menggunakan seragam.
- Menginformasikan kepada seluruh karyawan mengenai promo yang sedang berlangsung dan masa berlakunya melalui papan pengumuman.
- Menyeimbangkan antara harga yang harus dibayar *member* dengan fasilitas dan pelayanan yang diberikan, bila terjadi kenaikan harga maka fasilitas pun ditambah.
- Memberikan pelatihan kepada resepsionis dalam memberikan pelayanan kepada konsumen, memastikan resepsionis mengetahui dan mengerti akan *jobdesknya*.

- Mengajarkan kepada instruktur cara berinisiatif untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan *member* dan menetapkan standar kerja untuk menanyakan apakah konsumen membutuhkan bantuan.
- Memperkerjakan petugas parkir yang dapat bekerja sesuai dengan jam operasional *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri.
- Memberikan *training* kepada para instruktur dalam membuat program latihan disesuaikan dengan kondisi dan keinginan *member*.
- Memberikan pelatihan kepada instruktur dalam cara berkomunikasi dengan konsumen yang membuat suasana menjadi *friendly*, menetapkan standar kerja untuk memberikan salam kepada setiap *member* yang datang dan menawarkan bantuan.
- Memberikan pelatihan kepada instruktur dan resepsionis dalam tata cara atau etika melayani *member* dengan ramah dan sopan, menetapkan standar kerja untuk memberikan salam kepada setiap *member* yang datang dan menawarkan bantuan.
- Pihak manajemen mengadakan riset untuk mengetahui apa yang diharapkan konsumen dalam kemudahan *member* menjangkau lokasi *fitness center*.

Usulan prioritas ketiga perbaikan bagi pihak manajemen *Rebel Gym* untuk meningkatkan kepuasan konsumen antara lain:

- Mengurangi alat yang tidak atau paling jarang digunakan oleh *member* namun tetap menyediakan alat dengan fungsi pembentukan otot serupa.
- Membuat jadwal membersihkan toilet dan kamar mandi, mempekerjakan *cleaning service* wanita, meminta *cleaning service* untuk mengecek keadaan kipas dan membersihkannya secara teratur (tiap bulan), memberikan catatan di kamar mandi untuk membuang sampah pada tempat yang telah disediakan.
- Memberikan perlengkapan mandi yaitu sabun dan sampo secara gratis kepada setiap *member* yang datang

- Membuat suatu program yang berfungsi untuk mencatat seluruh data *member* dan transaksi pembayaran *member*.
- Menyediakan sarana untuk menampung kritik dan saran berupa kotak saran, menyediakan angket untuk penilaian *member* terhadap pelayanan jasa *Rebel Gym*, mengecek kotak saran tersebut minimal satu kali dalam seminggu.

## 6.2 Saran

Berdasarkan hasil dari pengolahan data dan analisis yang telah dilakukan, berikut ini adalah saran-saran yang diharapkan dapat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang kemudian dapat meningkatkan loyalitas *member* terhadap *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri, antara lain:

1. Pihak manajemen *Rebel Gym* diupayakan dapat melakukan komunikasi langsung dengan karyawannya tanpa menggunakan memo terutama untuk membicarakan hal-hal yang berhubungan dengan *member*, dengan mengadakan pertemuan rutin dengan para karyawan yang berhubungan langsung dengan *member* untuk membicarakan mengenai hal-hal apa yang dibutuhkan oleh *member*.
2. Pihak manajemen *Rebel Gym* diupayakan untuk membuat program kerja secara tertulis untuk menetapkan sasaran kualitas pelayanan bagi *member* dan membuat program untuk meningkatkan prosedur operasional dalam mempertahankan standar pelayanan bagi konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadakan rapat atau pertemuan dengan para karyawan untuk membuat program-program guna meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Pihak manajemen *Rebel Gym* diupayakan dengan cermat memilah-milah permintaan *member* agar perusahaan tidak rugi, tetapi kebutuhan dan harapan *member* pun tidak terabaikan. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan pendekatan kepada *member* untuk mengetahui apa permintaan *member* dan membicarakannya dalam pertemuan dengan karyawan.
4. Manajemen *Rebel Gym* diupayakan untuk memiliki sistem operasional (prosedur kerja yang baku) untuk melayani permintaan *member Rebel Gym*

cabang Surya Sumantri. Hal ini dapat dilakukan dengan membuat prosedur kerja yang baku bagi karyawan dalam meningkatkan kualitas pelayanan untuk melayani permintaan *member*.

5. Karyawan yang memberikan pelayanan ekstra atau terbaik diupayakan agar diberi imbalan yang lebih dari pada karyawan lain atau hadiah tertentu. Hal ini dapat memacu karyawan untuk melayani konsumen dengan sebaik-baiknya, dimana akan meningkatkan kualitas pelayanan *Rebel Gym*.
6. Diupayakan tidak menciptakan kompetisi yang hebat atau tekanan di dalam *Rebel Gym* untuk menghasilkan bisnis baru. Hal ini dapat diupayakan dengan memberikan kompensasi bagi karyawan yang berprestasi khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Rebel Gym*.