

**Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Tempat Gym dengan
Menggunakan Metode Servqual
(Studi Kasus di Permata Gym)**

**Analysis of Customer Satisfaction to Gym Place Service Using Servqual Method
(Case of Study In Permata Gym)**

Ameria Kurniati, Christina Wirawan
Universitas Kristen Maranatha
amer_0505@yahoo.co.id, meicylia@yahoo.com

Abstrak

Permata gym merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan berbagai fasilitas olah raga. Permasalahan yang terjadi pada perusahaan Permata Gym yaitu adanya penurunan jumlah member, keluhan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas-fasilitas olah raga yang disediakan maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Metode yang digunakan untuk melakukan penelitian ini adalah metode servqual yang digabung dengan beberapa metode seperti model kano yang digunakan untuk mengetahui atribut yang dianggap penting oleh pelanggan, fault tree analysis (FTA) untuk mengetahui penyebab dari kegagalan yang terjadi, dan failure mode and effect analysis (FMEA) yang digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan.

Hasil pengolahan dari gap 5 menunjukkan adanya 43 pernyataan yang tidak memuaskan pelanggan, pengolahan gap 1 menunjukkan adanya 31 pernyataan dimana pihak manajemen tidak mengetahui harapan konsumen, pengolahan gap 2 menunjukkan adanya gap sebanyak 10 pernyataan, pengolahan gap 3 menunjukkan adanya gap sebanyak 16 pernyataan, pengolahan gap 4 tidak menunjukkan adanya gap. Pengolahan model kano menghasilkan 29 pernyataan yang termasuk ke dalam tiga kategori prioritas yang akan digunakan dalam pembuatan FTA. Penyebab kegagalan ditemukan dengan menggunakan FTA dan terdapat 22 FTA yang dibuat. Hasil pembuatan FMEA menunjukkan nilai RPN tertinggi adalah 480.

Kata kunci : Permata Gym, Servqual

Abstract

Permata Gym is one of a service company which provides many varieties of sports facilities. The problem which occurs in Permata Gym Company that is the decreasing number of its member, complaints about the dissatisfaction felt by consumers of the facilities provided sports and dissatisfaction with the services provided.

The methods used to conduct this research is Servqual method combined with several methods such as canoe models used to determine the attributes that are considered important by the customer, fault tree analysis (FTA) to find the cause of the failure, and failure mode and effect analysis (FMEA) which used to determine the priority repair.

The processing results from the gap 5 shows that the 43 statements that unsatisfied the customer, the processing of gap 1 shows that the 31 statements where the management does not know the expectations of costumers, the processing of gap 2 shows that has a gap of 10 statements, the processing of gap 3 shows that has a gap of 16 statements, the processing of gap 4 does not show any gap. The process of canoe models produce 29 statements that include in three categories of priority that will be used in the manufacture of FTA. The cause of the failure was found by using the FTA and it has 22 FTA is being made. FMEA-making results show the highest RPN value is 480.

Key word : Permata Gym, Servqual

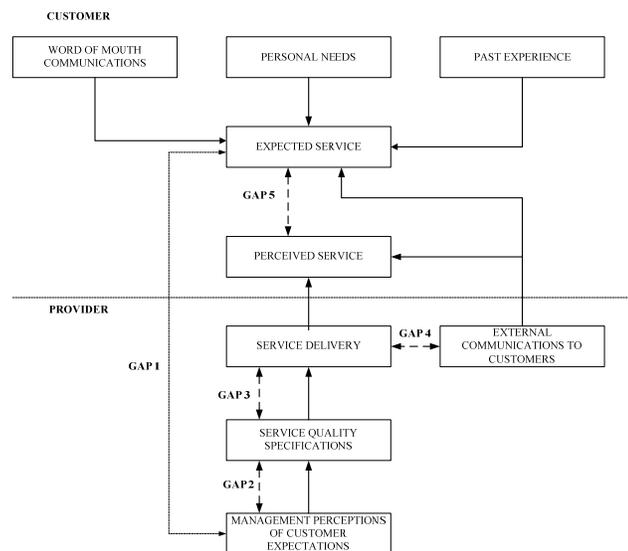
1. Pendahuluan

Permata gym yang bertempat di Jl. Lembah Neundeut no 7 merupakan salah satu perusahaan jasa yang menyediakan berbagai fasilitas kesehatan seperti fasilitas *fitness*, fasilitas aerobic, kolam renang, dan tempat sauna sehingga dapat memenuhi kebutuhan konsumen dalam menjaga kebugaran tubuh. Permata gym memberikan beberapa jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh para konsumen dalam melakukan kegiatan olah raga, namun beberapa tahun ini terjadi penurunan jumlah *member*. Selain penurunan jumlah *member*, terdapat keluhan mengenai ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen terhadap fasilitas-fasilitas olah raga yang disediakan maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Permata Gym. Oleh karena itu untuk mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sudah sesuai dengan keinginan konsumen atau belum, maka perlu dilakukan pengukuran.

2. Tinjauan Pustaka

Zeithaml, Berry, dan Parasuraman pada tahun 1988 (dalam Fitzsimmons dan Fitzsimmons, 1994; Zeithaml dan Bitner, 1996) mengidentifikasi lima dimensi pokok dalam kualitas jasa yaitu bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati.

Leonard L. Berry, A. Parasuraman dan Valarie Z. Zeithaml (1985) mengidentifikasi 5 gap yang menyebabkan penyampaian jasa, yaitu Gap 1 merupakan gap antara harapan konsumen dan persepsi manajemen. Gap 2 merupakan gap antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa. Gap 3 merupakan gap antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa. Gap 4 merupakan gap antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal. Gap 5 merupakan gap antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan.



Gambar 1 Model kualitas jasa

Model kano merupakan salah satu model yang dapat digunakan untuk pemetaan preferensi pelanggan dalam memperoleh kepuasan atas produk atau jasa tertentu. Model kano bertujuan untuk mengkategorikan atribut-atribut dari produk maupun jasa berdasarkan seberapa baik produk atau jasa tersebut mampu memuaskan kebutuhan pelanggan.

Fault Tree Analysis (FTA) merupakan sebuah model yang mewakili berbagai kombinasi kemungkinan peristiwa yang terjadi dalam suatu sistem. FTA menggunakan pohon untuk menunjukkan hubungan sebab akibat antara peristiwa yang tidak diinginkan dan berbagai

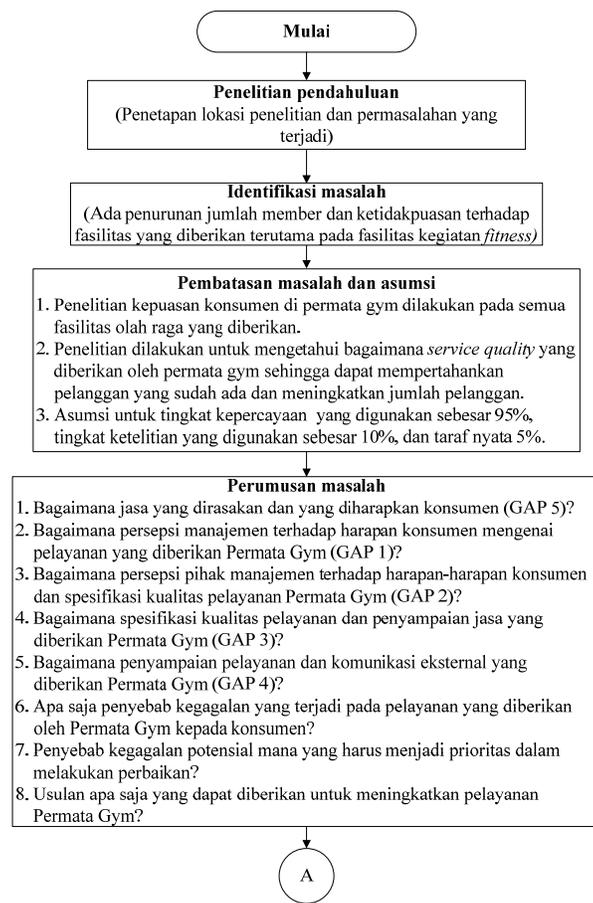
penyebabnya. *Failure Mode and Effect Analysis* (FMEA) merupakan suatu teknik untuk menemukan, mengidentifikasi, dan mengeliminasi potensi kegagalan, masalah, kesalahan, dan sebagainya dari sebuah sistem, desain, proses, atau *service*.

Teknik sampling adalah merupakan teknik pengambilan sampel. Teknik sampling pada dasarnya dikelompokkan menjadi dua yaitu *probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel dan *nonprobability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Jumlah anggota sampel yang paling tepat digunakan dalam penelitian tergantung pada tingkat ketelitian atau kesalahan yang dikehendaki.

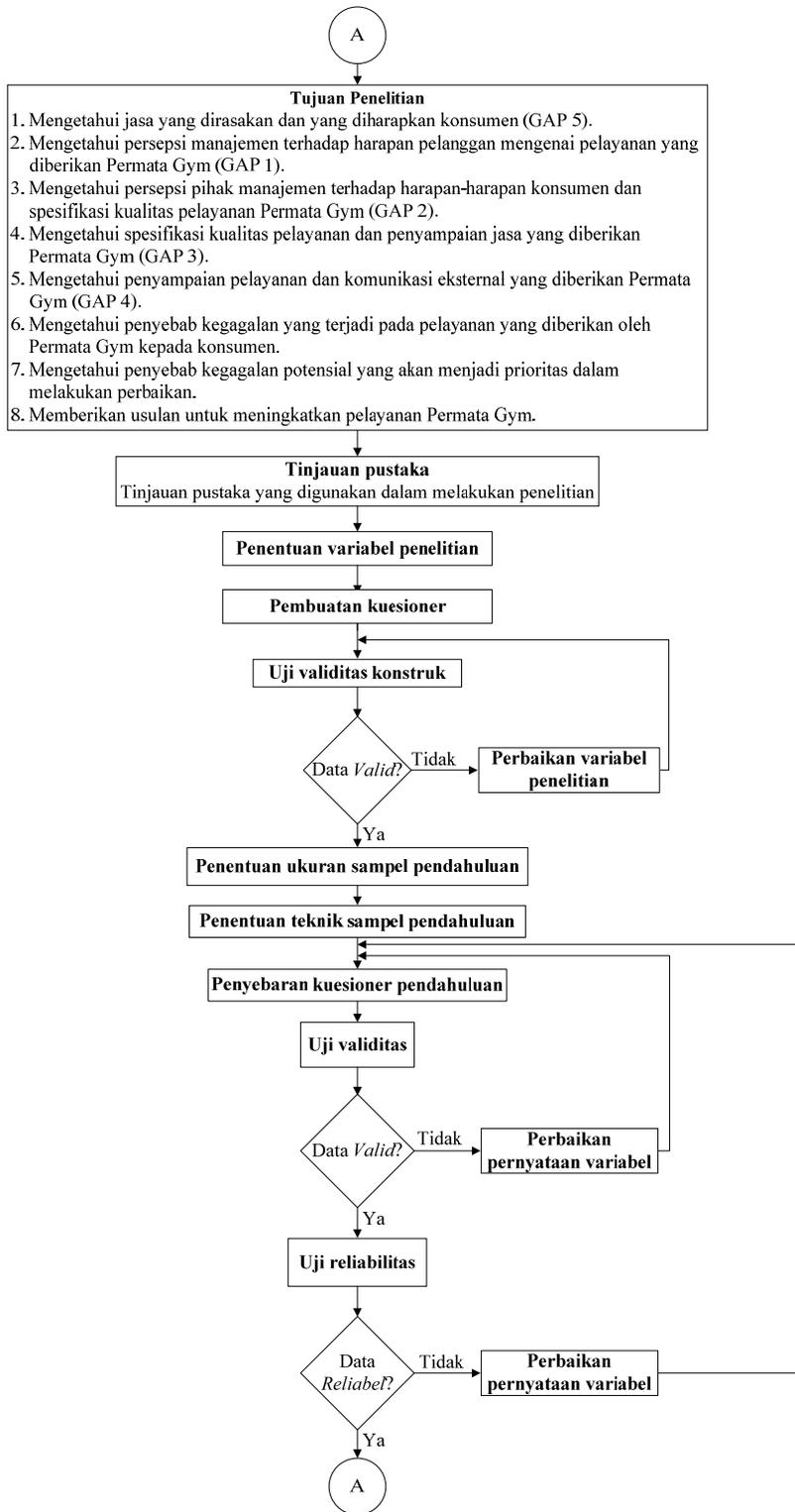
Macam teknik skala yang sering digunakan untuk melakukan pengukuran yaitu skala likert, skala guttman, semantic differensial, rating scale, dan skala thurstone. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Pengujian reliabilitas dapat dilakukan secara *eksternal* dan *internal*. Teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan wawancara (*interview*), kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan gabungan ketiganya.

Hipotesis adalah pernyataan atau dugaan mengenai satu atau lebih populasi. Hipotesis yang dirumuskan dengan harapan akan ditolak membawa penggunaan istilah hipotesis nol. Penolakan H_0 mengakibatkan penerimaan suatu hipotesis alternatif, yang dilambangkan dengan H_1 .

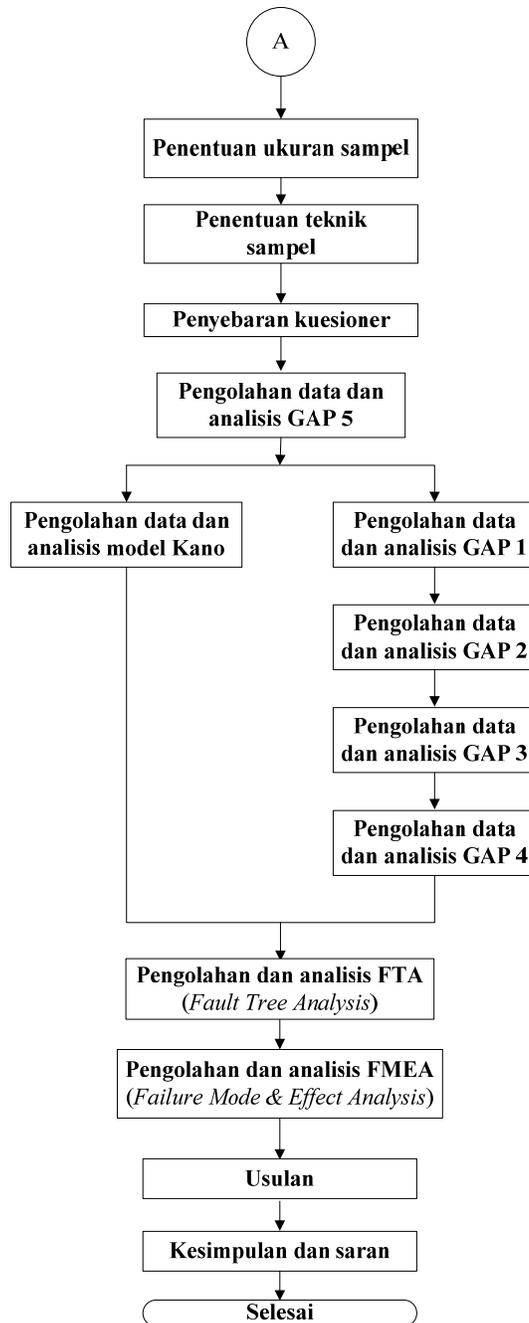
3. Metodologi Penelitian



Gambar 2 Metodologi Penelitian



Gambar 2 Metodologi Penelitian (Lanjutan)



Gambar 2 Metodologi Penelitian (Lanjutan)

4. Pengumpulan Data

Permata Gym didirikan pada tahun 2004 yang merupakan perusahaan yang menawarkan jasa berupa fasilitas-fasilitas olah raga seperti tempat fitness, tempat sauna, tempat aerobic, dan kolam renang. Permata Gym bertempat di Jl. Lembah Neundeut no 7 dimana tempat permata gym berada di dalam hotel permata. Namun pengelolaan permata gym tidak dikelola oleh pihak hotel, tetapi dikelola oleh manajer permata gym sendiri. Penyebaran kuesioner awal disebarakan kepada para pelanggan sebanyak 40 buah. Namun jumlah kuesioner awal yang digunakan sebanyak 34 buah karena adanya kuesioner yang tidak dapat digunakan. Penyebaran

kuesioner pendahuluan dilakukan untuk menguji validitas dan reliabilitas dari variabel penelitian dan instrumen yang akan digunakan untuk melakukan penelitian.

Penyebaran kuesioner konsumen disebar dengan menggunakan teknik simpel random sampling dan kuesioner yang disebar sebanyak 110 buah. Penyebaran dilakukan dengan menggunakan bantuan bilangan random berdasarkan jumlah kedatangan pelanggan. Jumlah kuesioner yang digunakan untuk melakukan pengolahan sebanyak 100 buah karena adanya kuesioner yang tidak dapat digunakan. Kuesioner manajemen disebar kepada pihak manajemen. Kuesioner manajemen disebar kepada pihak karyawan yang terdiri dari bagian *receptionist*, instruktur, dan *cleaning service*.

Pengumpulan data *fault tree analysis* (FTA) dilakukan dengan cara wawancara kepada para konsumen, pihak manajemen, dan pihak karyawan. Pengumpulan data *failure mode and effect analysis* (FMEA) dilakukan dengan cara wawancara kepada pihak manajemen.

5. Pengolahan Data dan Analisis

Pengujian validitas eksternal dilakukan setelah menyebarkan kuesioner pendahuluan kepada para responden. Pengujian validitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *statistical program for social science* (SPSS) *version* 17.0.

Tabel 1 Hasil pengujian validitas persepsi pelanggan

Variabel pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Kesimpulan	Variabel pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Kesimpulan
1	0.405	0.339	Valid	24	0.521	0.339	Valid
2	0.364	0.339	Valid	25	0.601	0.339	Valid
3	0.373	0.339	Valid	26	0.633	0.339	Valid
4	0.666	0.339	Valid	27	0.514	0.339	Valid
5	0.603	0.339	Valid	28	0.501	0.339	Valid
6	0.375	0.339	Valid	29	0.630	0.339	Valid
7	0.545	0.339	Valid	30	0.572	0.339	Valid
8	0.381	0.339	Valid	31	0.703	0.339	Valid
9	0.385	0.339	Valid	32	0.559	0.339	Valid
10	0.341	0.339	Valid	33	0.584	0.339	Valid
11	0.540	0.339	Valid	34	0.420	0.339	Valid
12	0.368	0.339	Valid	35	0.722	0.339	Valid
13	0.423	0.339	Valid	36	0.722	0.339	Valid
14	0.386	0.339	Valid	37	0.749	0.339	Valid
15	0.510	0.339	Valid	38	0.738	0.339	Valid
16	0.379	0.339	Valid	39	0.395	0.339	Valid
17	0.418	0.339	Valid	40	0.433	0.339	Valid
18	0.566	0.339	Valid	41	0.654	0.339	Valid
19	0.378	0.339	Valid	42	0.418	0.339	Valid
20	0.363	0.339	Valid	43	0.581	0.339	Valid
21	0.568	0.339	Valid	44	0.443	0.339	Valid
22	0.537	0.339	Valid	45	0.487	0.339	Valid
23	0.503	0.339	Valid	46	0.377	0.339	Valid

Sumber : hasil pengolahan data penulis, 2009

Hasil pengujian validitas untuk persepsi pelanggan menunjukkan nilai r yang lebih besar dari r_{tabel} ($r > r_{\text{tabel}}$), sehingga variabel-variabel pernyataan tersebut valid.

Tabel 2 Hasil pengujian validitas harapan pelanggan

Variabel pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Kesimpulan	Variabel pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Kesimpulan
1	0.394	0.339	Valid	24	0.435	0.339	Valid
2	0.391	0.339	Valid	25	0.454	0.339	Valid
3	0.426	0.339	Valid	26	0.374	0.339	Valid
4	0.374	0.339	Valid	27	0.468	0.339	Valid
5	0.442	0.339	Valid	28	0.604	0.339	Valid
6	0.430	0.339	Valid	29	0.513	0.339	Valid
7	0.544	0.339	Valid	30	0.525	0.339	Valid
8	0.340	0.339	Valid	31	0.578	0.339	Valid
9	0.351	0.339	Valid	32	0.422	0.339	Valid
10	0.427	0.339	Valid	33	0.458	0.339	Valid
11	0.412	0.339	Valid	34	0.649	0.339	Valid
12	0.364	0.339	Valid	35	0.589	0.339	Valid
13	0.407	0.339	Valid	36	0.620	0.339	Valid
14	0.376	0.339	Valid	37	0.635	0.339	Valid
15	0.350	0.339	Valid	38	0.571	0.339	Valid
16	0.387	0.339	Valid	39	0.369	0.339	Valid
17	0.654	0.339	Valid	40	0.356	0.339	Valid
18	0.423	0.339	Valid	41	0.343	0.339	Valid
19	0.480	0.339	Valid	42	0.359	0.339	Valid
20	0.397	0.339	Valid	43	0.371	0.339	Valid
21	0.421	0.339	Valid	44	0.619	0.339	Valid
22	0.391	0.339	Valid	45	0.615	0.339	Valid
23	0.359	0.339	Valid	46	0.464	0.339	Valid

Sumber : hasil pengolahan data penulis, 2009

Hasil pengujian validitas untuk harapan pelanggan menunjukkan nilai r yang lebih besar dari r_{tabel} ($r > r_{\text{tabel}}$), sehingga variabel-variabel pernyataan tersebut valid.

Penyebaran kuesioner pendahuluan yang telah diuji validitas kemudian diuji reliabilitas dengan menggunakan bantuan program *statistical program for social science (SPSS) version 17.0*.

Tabel 3 Hasil pengujian reliabilitas persepsi pelanggan

Reliability statistics		
Cronbach's alpha	Cronbach's alpha based on standardized items	N of items
.942	.945	46

Hasil pengujian reliabilitas untuk persepsi pelanggan menunjukkan nilai alpha (α) > 0.7, sehingga variabel-variabel pernyataan tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk pengumpulan data selanjutnya.

Tabel 4 Hasil pengujian reliabilitas harapan pelanggan

Reliability statistics		
Cronbach's alpha	Cronbach's alpha based on standardized items	N of items
.928	.930	46

Hasil pengujian reliabilitas untuk harapan pelanggan menunjukkan nilai alpha (α) > 0.7, sehingga variabel-variabel pernyataan tersebut reliabel dan dapat digunakan untuk pengumpulan data selanjutnya.

Pengolahan rata-rata servqual dilakukan dengan mengurangi nilai *perception score* dan *expectation score*.

Tabel 5 Perhitungan rata-rata servqual gap 5

No	Dimensi	Sqi persepsi	Sqi harapan	Rata-rata servqual
1	Bukti fisik (<i>tangible</i>)	0.649	0.735	-0.086
2	Keandalan (<i>reliability</i>)	0.574	0.642	-0.068
3	Daya tanggap (<i>responsiveness</i>)	0.573	0.638	-0.065
4	Jaminan (<i>assurance</i>)	0.684	0.747	-0.063
5	Empati (<i>emphaty</i>)	0.529	0.631	-0.102
Total				-0.384

Sumber : hasil pengolahan data penulis, 2009

Hasil perhitungan rata-rata servqual yang diperoleh menunjukkan nilai yang negatif (-).Hal ini menunjukkan persepsi pelanggan terhadap jasa yang diterima masih lebih rendah dari harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Hasil pengolahan untuk gap 5, 1, 2, 3, dan 4 adalah sebagai berikut :

Tabel 6 Kesimpulan gap-gap

No	Pernyataan	Gap 5	Gap 1	Gap 2	Gap 3	Gap 4
1	Kenyamanan ruang tunggu	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
2	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu yang memadai	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Ada gap	
3	Keluasan area tempat parkir	Pelayanan yang diberikan memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
4	Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
5	Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	

Tabel 6 Kesimpulan gap-gap (Lanjutan)

No	Pernyataan	Gap 5	Gap 1	Gap 2	Gap 3	Gap 4
6	Kenyamanan ruang ganti	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Tidak ada gap	
7	Kebersihan handuk	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
8	Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	Tidak ada gap
9	Kenyamanan penempatan alat fitness	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
10	Kenyamanan suasana tempat sauna	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	
11	Kenyamanan suasana tempat aerobic	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
12	Kerapihan penampilan karyawan	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Tidak ada gap	
13	Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Ada gap	
14	Ketersediaan fasilitas pembayaran (kartu debit, kartu kredit, tunai) yang bervariasi	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Tidak ada gap	
15	Ketersediaan variasi alat-alat fitness yang lengkap	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Tidak ada gap	
16	Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	Tidak ada gap
17	Ketersediaan fasilitas kaca untuk aktivitas aerobic	Pelayanan yang diberikan memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
18	Ketersediaan alat-alat fitness yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	
19	Ketersediaan shower yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	Tidak ada gap
20	Ketersediaan handuk yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	Tidak ada gap
21	Ketersediaan loker yang siap digunakan sehingga tidak menunggu lama	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	Tidak ada gap
22	Kecepatan <i>receptionist</i> dalam memberikan pelayanan (perhitungan pembayaran, memberikan perlengkapan)	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Tidak ada gap	
23	Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	

Tabel 6 Kesimpulan gap-gap (Lanjutan)

No	Pernyataan	Gap 5	Gap 1	Gap 2	Gap 3	Gap 4
24	Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	Tidak ada gap
25	Ketersediaan instruktur yang siap melayani	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	Tidak ada gap
26	Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
27	Kesiapan <i>receptionist</i> dalam menyambut konsumen di meja <i>receptionist</i>	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	
28	Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	
29	Ketanggapan pihak gym terhadap keluhan konsumen	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
30	Ketanggapan instruktur dalam memberikan pelayanan	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
31	Kemampuan instruktur dalam menjawab pertanyaan konsumen	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
32	Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Ada gap	
33	Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
34	Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
35	Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	
36	Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	
37	Keramahan instruktur dalam melayani	Pelayanan yang diberikan memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
38	Kesopanan instruktur dalam melayani	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
39	Keamanan kendaraan yang diparkir	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
40	Keamanan di dalam ruang gym	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
41	Keamanan pemakaian alat-alat fitness	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
42	Kemudahan menjangkau lokasi gym	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Ada gap	

Tabel 6 Kesimpulan gap-gap (Lanjutan)

No	Pernyataan	Gap 5	Gap 1	Gap 2	Gap 3	Gap 4
43	Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	
44	Kejelasan penyampaian harga minuman yang dijual	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Ada gap	Tidak ada gap
45	Kejelasan penyampaian harga	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Tidak ada gap	Tidak ada gap	Tidak ada gap
46	Ketersediaan tempat untuk menyalurkan kritik dan saran bagi konsumen	Pelayanan yang diberikan tidak memuaskan	Manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan	Ada gap	Ada gap	

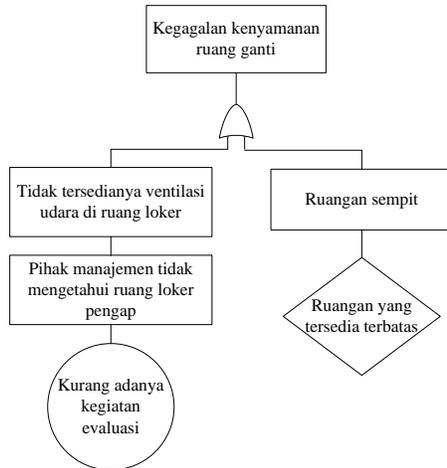
Fault tree analysis digunakan untuk mengidentifikasi kejadian atau kombinasi kejadian kegagalan. Pembuatan FTA didasarkan pada hasil pengolahan gap 5 terhadap ketidakpuasan konsumen, dimana pernyataan-pernyataan yang diambil berdasarkan hasil pengolahan model kano yang termasuk ke dalam kategori *must be (basic needs)*, *one dimensional (performance needs)*, dan *attractive (excitement needs)*. Serta penyebab yang terjadi berdasarkan dari hasil gap yang diperoleh.

Tabel 7 Rangkuman pernyataan untuk FTA

No	Pernyataan	Hasil model kano	Hasil pengolahan gap
4	Kebersihan fasilitas-fasilitas olah raga (alat fitness, kolam renang, sauna, aerobic)	O	-
5	Kebersihan fasilitas-fasilitas gym (ruang ganti, toilet)	O	-
6	Kenyamanan ruang ganti	O	Gap 1
7	Kebersihan handuk	O	Gap 1
8	Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	O	Gap 1
9	Kenyamanan penempatan alat fitness	O	Gap 1
10	Kenyamanan suasana tempat sauna	O	Gap 1
11	Kenyamanan suasana tempat aerobic	O	Gap 1
13	Kondisi penerangan yang mendukung aktivitas gym	O	Gap 2
15	Ketersediaan alat-alat fitness yang lengkap	O	Gap 1
16	Ketersediaan peralatan mandi yang lengkap (air panas, shower)	O	-
23	Kemudahan dalam melakukan perpanjangan membership	O	Gap 1
24	Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	O	Gap 1
25	Ketersediaan instruktur yang siap melayani	O	Gap 1
26	Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	O	Gap 1
28	Ketanggapan <i>cleaning service</i> dalam mengganti air minum yang habis	O	Gap 1
32	Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	A	Gap 1
33	Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	O	Gap 1
34	Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	O	Gap 1
35	Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	O	Gap 3
36	Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	O	Gap 3
37	Keramahan instruktur dalam melayani	O	-
38	Kesopanan instruktur dalam melayani	O	-
39	Keamanan kendaraan yang diparkir	O	-
40	Keamanan di dalam ruang gym	O	-
41	Keamanan pemakaian alat-alat fitness	O	Gap 1
42	Kemudahan menjangkau lokasi gym	O	Gap 1
43	Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	O	Gap 1
45	Kejelasan penyampaian harga	O	Gap 1

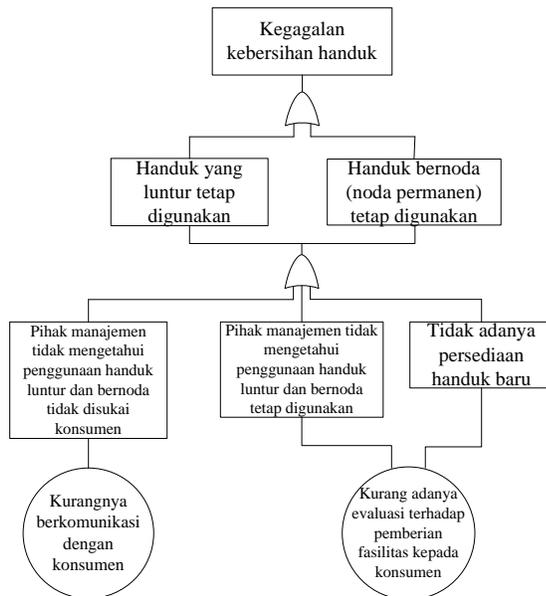
Pembuatan FTA hanya dilakukan untuk pernyataan-pernyataan yang memiliki gap dikarenakan pencarian penyebab kegagalan dilihat berdasarkan gap yang terjadi. Pembuatan FTA untuk pernyataan no 37 (keramahan instruktur dalam melayani) tidak dilakukan, karena dari hasil pengolahan gap 5 konsumen telah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Total FTA yang dibuat yaitu sebanyak 22 buah FTA. Pembuatan FTA tersebut antara lain :

1. Pernyataan 6 : kenyamanan ruang ganti



Gambar 3 FTA pernyataan 6

2. Pernyataan 7 : kebersihan handuk



Gambar 4 FTA pernyataan 7

Failure mode and effect analysis (FMEA) merupakan suatu teknik untuk menemukan, mengidentifikasi, dan mengeliminasi potensi kegagalan, masalah, kesalahan, dan sebagainya dari sebuah sistem, desain, proses, atau service. Pembuatan FMEA ini dilakukan dengan menentukan angka-angka untuk dampak kegagalan (*severity*), kemungkinan kegagalan (*occurrence*), dan kemudahan mendeteksi (*detection*). Pembuatan FMEA didasarkan pada hasil FTA yang telah dibuat. Hasil pembuatan FMEA adalah sebagai berikut :

Tabel 8 *Failure Mode and Effect Analysis*

FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS									
Enginner : Ameria Kurniati							Nomor FMEA : : 1		
							Halaman : : 1 dari 3		
							Tanggal : : 10 Desember 2009		
No pernyataan	Pernyataan	Mode kegagalan potensial	Akibat potensial dari mode kegagalan potensial	Dampak kegagalan (severity)	Penyebab kegagalan potensial	Kemungkinan kegagalan (occurance)	Pengendalian sekarang	Kemudahan mendeteksi (detection)	RPN
6	Kenyamanan ruang ganti	Tidak tersedia ventilasi udara di ruang loker	Konsumen merasa tidak nyaman karena ruang ganti terasa pengap	8	Kurang adanya kegiatan evaluasi	8	Penggunaan pengharum ruangan untuk menyegarkan udara	6	384
7	Kebersihan handuk	Handuk yang luntur tetap digunakan	Konsumen merasa handuk yang disediakan tidak terjamin kebersihannya	4	Kurang nya berkomunikasi dengan konsumen	8	Pemilihan handuk pada saat memberikan kepada konsumen	5	160
		Handuk bernoda (noda permanen) tetap digunakan					Tidak ada	10	240
8	Ketersediaan gelas untuk minum yang bersih	Jumlah gelas yang bersih sedikit	Konsumen tidak dapat menggunakan gelas	4	Kurang nya evaluasi mengenai fasilitas yang diberikan	5	Tidak ada	10	200
		Gelas bersih tidak dapat dipakai					Kurang nya komunikasi dengan konsumen	3	Peletakkan gelas bersih di belakang dan gelas kotor di depan
10	Kenyamanan suasana tempat sauna	Alat sauna rusak	Konsumen tidak dapat merasakan fasilitas ruang sauna	8	Kurang melakukan komunikasi dengan konsumen mengenai kejelasan petunjuk yang ada	5	Pemberitahuan penggunaan alat secara lisan	8	320
		Tempat sauna kotor					Konsumen tidak merasa nyaman dengan kondisi ruang sauna	5	Pembersihan dilakukan pada saat-saat tertentu
11	Kenyamanan suasana tempat aerobic	Sesak	Konsumen merasa tidak nyaman karena tempat aerobic terasa sesak	6	Kurang evaluasi terhadap pemberian fasilitas	8	Tidak ada	10	480
13	Penerangan yang mendukung aktivitas gym	Lampu-lampu kecil tidak digunakan	Ruangan terasa gelap	3	Menghabiskan banyak energi	6	Penggunaan lampu neon yang lebih terang	5	90
		Lorong dalam kondisi gelap					Tidak adanya pemasangan lampu oleh pihak manajemen	5	Tidak ada
23	Kemudahan melakukan perpanjangan membership	Sulit menentukan tanggal perpanjangan membership	Konsumen merasa kesulitan melakukan perpanjangan	2	Kurang nya komunikasi dengan kosumen	7	Pemberlakukan tanggal perpanjangan berdasarkan orang yang membayar pertama	5	70
		Jumlah group berkurang					Pemberian waktu untuk melengkapai jumlah group	5	60

Tabel 8 *Failure Mode and Effect Analysis* (Lanjutan)

FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS									
Enginner : Ameria Kurniati							Nomor FMEA : 1		
							Halaman : 2 dari 3		
							Tanggal : 10 Desember 2009		
Pernyataan	Mode kegagalan potensial	Mode kegagalan potensial	Akibat potensial dari mode kegagalan potensial	Dampak kegagalan (severity)	Penyebab kegagalan potensial	Kemungkinan kegagalan (occurance)	Pengendalian sekarang	Kemudahan mendeteksi (detection)	RPN
24	Ketersediaan air minum yang siap untuk diminum setiap saat	Air minum yang habis tidak diganti	Konsumen tidak dapat minum air setiap saat	2	Tidak ada pengontrolan cara kerja karyawan	5	Tidak ada	10	100
		Konsumen tidak dapat minum air dingin			Tidak ada penetapan jadwal perawatan secara rutin	5	Perawatan dilakukan di saat-saat tertentu	8	80
25	Ketersediaan instruktur yang siap melayani	Instruktur tidak siap jika ditanya	Konsumen tidak dapat merasakan pelayanan instruktur secara maksimal	6	Kurangnya kegiatan evaluasi mengenai jumlah instruktur	8	Tidak ada	10	480
		Instruktur tidak tersedia di pagi hari							
26	Kondisi alat-alat fitness yang mendukung kegiatan gym	Alat fitness sulit digunakan	Konsumen tidak dapat menggunakan alat-alat fitness dengan maksimal	6	Tidak ada penetapan jadwal perawatan secara rutin	5	Perawatan dilakukan pada saat-saat tertentu	8	240
			Alat-alat fitness terlihat tidak terawat		Tidak adanya perbaikan terhadap alat fitness lama	8	Tidak ada	10	480
		Alat fitness terlihat kotor			Tidak ada penetapan jadwal pembersihan alat secara rutin	5	Pembersihan dilakukan pada saat-saat tertentu	8	240
28	Ketangapan cleaning service dalam mengganti air minum yang habis	Lambat dalam mengganti air minum	Air minum tidak tersedia dengan segera	4	Kurangnya kegiatan evaluasi mengenai cara kerja karyawan	4	Tidak ada	10	160
		Lupa dalam mengganti air minum			Kurangnya kegiatan evaluasi mengenai jumlah karyawan	8	Tidak ada	10	320
32	Pengetahuan <i>receptionist</i> tentang jenis pelayanan yang disediakan	Penjelasan dari <i>receptionist</i> singkat	Konsumen tidak dapat memperoleh penjelasan yang baik tentang jenis pelayanan yang disediakan	5	Kurang berkomunikasi dengan karyawan	6	Manajemen turut memberikan penjelasan kepada konsumen pada saat-saat tertentu	5	150
33	Keahlian instruktur dalam memberikan instruksi penggunaan alat fitness	Instruktur kurang mampu mengoperasikan alat dengan baik	Instruksi penggunaan alat fitness tidak dimengerti oleh konsumen	3	Kurangnya evaluasi terhadap pengetahuan instruktur mengenai alat fitness	8	Pembahasan penggunaan alat fitness bersama instruktur	7	168
		Instruktur kurang mengetahui alat yang seharusnya digunakan							
34	Ketepatan perhitungan tagihan saat pembayaran	Perhitungan jumlah tagihan salah	Jumlah tagihan pembayaran tidak sesuai	7	Kurangnya evaluasi mengenai keefisienan cara pembayaran yang sudah ada	6	Menggunakan sistem pembayaran hotel	5	210

Tabel 8 *Failure Mode and Effect Analysis* (Lanjutan)

FAILURE MODE AND EFFECT ANALYSIS									
Enginner : Ameria Kurniati							Nomor FMEA : : 1		
							Halaman : : 3 dari 3		
							Tanggal : : 10 Desember 2009		
Pernyataan	Mode kegagalan potensial	Mode kegagalan potensial	Akibat potensial dari mode kegagalan potensial	Dampak kegagalan (severity)	Penyebab kegagalan potensial	Kemungkinan kegagalan (occurance)	Pengendalian sekarang	Kemudahan mendeteksi (detection)	RPN
35	Keramahan <i>receptionist</i> dalam melayani	Karyawan malas menyapa	Konsumen merasa tidak nyaman dengan sikap <i>receptionist</i>	5	Karyawan kurang mendapat arahan dari pihak manajemen	5	Tidak ada	10	250
		Karyawan kurang menunjukkan senyuman			Terdapatnya tugas ganda	8	Tidak ada	10	400
36	Kesopanan <i>receptionist</i> dalam melayani	Bahasa tidak sopan	Konsumen merasa tidak nyaman dengan sikap <i>receptionist</i>	5	Karyawan tidak mendapat arahan mengenai penggunaan bahasa	6	Tidak ada	10	300
		Karyawan terburu-buru untuk menyelesaikan pekerjaan yang lain			Karyawan kurang mendapat arahan dari pihak manajemen	5	Tidak ada	10	250
					Terdapatnya tugas ganda	8	Tidak ada	10	400
41	Keamanan pemakaian alat-alat fitness	Alat fitness sulit digunakan	Konsumen tidak mau menggunakan alat yang ada	4	Kurangnya evaluasi mengenai alat-alat yang sudah tua	8	Tidak ada	10	320
					Tidak ada penetapan jadwal perawatan secara rutin	5	Perawatan dilakukan di saat-saat tertentu	8	160
43	Kejelasan instruktur dalam penyampaian instruksi	Penjelasan yang diberikan singkat	Konsumen tidak mengerti penjelasan yang disampaikan oleh instruktur	4	Kurangnya evaluasi mengenai cara kerja karyawan	7	Pemberitahuan kepada instruktur tentang penyampaian instruksi	5	140
		Penjelasan instruktur tidak dapat dimengerti			Tidak berkomunikasi dengan konsumen mengenai kekurangan kejelasan penyampaian instruksi	6	Tidak ada	10	240
45	Kejelasan penyampaian harga	Pembagian harga tidak jelas	Konsumen salah mengartikan harga	6	Tidak ada evaluasi mengenai cara promosi yang dilakukan	6	Melakukan penjelasan secara langsung kepada konsumen yang datang	5	180

Sumber : hasil pengolahan data penulis, 2009

Pembuatan FMEA menghasilkan suatu nilai RPN (*Risk Priority Number*). Nilai RPN ini digunakan untuk menentukan prioritas perbaikan yang akan dilakukan. Penentuan prioritas dari hasil pembuatan FMEA yaitu merupakan prioritas berdasarkan penyebab kegagalan potensial. Hasil penentuan prioritas tersebut adalah sebagai berikut :

Tabel 9 Penentuan RPN berdasarkan penyebab kegagalan potensial

No pernyataan	Mode kegagalan potensial	Penyebab kegagalan potensial	RPN
11	Sesak	Kurang evaluasi terhadap pemberian fasilitas	480
25	Instruktur tidak siap jika ditanya	Kurangnya kegiatan evaluasi mengenai jumlah instruktur	480
	Instruktur tidak tersedia di pagi hari		
26	Alat fitness sulit digunakan	Tidak adanya perbaikan terhadap alat fitness lama	480
35	Karyawan kurang menunjukkan senyuman	Terdapatnya tugas ganda	400
36	Karyawan terburu-buru untuk menyelesaikan pekerjaan yang lain	Terdapatnya tugas ganda	400
6	Tidak tersedia ventilasi udara di ruang loker	Kurang adanya kegiatan evaluasi	384
10	Alat sauna rusak	Kurang melakukan komunikasi dengan konsumen mengenai kejelasan petunjuk yang ada	320
	Tempat sauna kotor	Tidak ada jadwal pembersihan rutin	320
28	Lupa dalam mengganti air minum	Kurangnya kegiatan evaluasi mengenai jumlah karyawan	320
41	Alat fitness sulit digunakan	Kurangnya evaluasi mengenai alat-alat yang sudah tua	320
36	Bahasa tidak sopan	Karyawan tidak mendapat arahan mengenai penggunaan bahasa	300
35	Karyawan malas menyapa	Karyawan kurang mendapat arahan dari pihak manajemen	250
36	Karyawan terburu-buru untuk menyelesaikan pekerjaan yang lain	Karyawan kurang mendapat arahan dari pihak manajemen	250
7	Handuk bernoda (noda permanen) tetap digunakan	Kurang adanya evaluasi terhadap pemberian fasilitas kepada konsumen	240
26	Alat fitness sulit digunakan	Tidak ada penetapan jadwal perawatan secara rutin	240
	Alat fitness terlihat kotor	Tidak ada penetapan jadwal pembersihan alat secara rutin	240
43	Penjelasan instruktur tidak dapat dimengerti	Tidak berkomunikasi dengan konsumen mengenai kekurangan kejelasan penyampaian instruksi	240
34	Perhitungan jumlah tagihan salah	Kurangnya evaluasi mengenai keefisienan cara pembayaran yang sudah ada	210
8	Jumlah gelas yang bersih sedikit	Kurangnya evaluasi mengenai fasilitas yang diberikan	200
45	Pembagian harga tidak jelas	Tidak ada evaluasi mengenai cara promosi yang dilakukan	180
33	Instruktur kurang mampu mengoperasikan alat dengan baik	Kurangnya evaluasi terhadap pengetahuan instruktur mengenai alat fitness	168
	Instruktur kurang mengetahui alat yang seharusnya digunakan		

Tabel 9 Penentuan RPN berdasarkan penyebab kegagalan potensial (Lanjutan)

No pernyataan	Mode kegagalan potensial	Penyebab kegagalan potensial	RPN
7	Handuk yang luntur tetap digunakan	Kurangnya berkomunikasi dengan konsumen	160
28	Lambat dalam mengganti air minum	Kurangnya kegiatan evaluasi mengenai cara kerja karyawan	160
41	Alat fitness sulit digunakan	Tidak ada penetapan jadwal perawatan secara rutin	160
13	Lorong dalam kondisi gelap	Tidak adanya pemasangan lampu oleh pihak manajemen	150
32	Penjelasan dari <i>receptionist</i> singkat	Kurang berkomunikasi dengan karyawan	150
43	Penjelasan yang diberikan singkat	Kurangnya evaluasi mengenai cara kerja karyawan	140
24	Air minum yang habis tidak diganti	Tidak ada pengontrolan cara kerja karyawan	100
13	Lampu-lampu kecil tidak digunakan	Menghabiskan banyak energi	90
8	Gelas bersih tidak dapat dipakai	Kurangnya komunikasi dengan konsumen	84
24	Konsumen tidak dapat meminum air dingin	Tidak ada penetapan jadwal perawatan secara rutin	80
23	Sulit menentukan tanggal perpanjangan membership	Kurangnya komunikasi dengan konsumen	70
	Jumlah group berkurang		60

Urutan nilai RPN diurutkan dari yang terbesar hingga yang terkecil. Nilai RPN yang terbesar yaitu 480.

Usulan-usulan yang diberikan yang dapat digunakan untuk melakukan perbaikan antara lain :

1. Mengadakan kegiatan evaluasi

Kegiatan evaluasi dapat dilakukan untuk mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki.

Kegiatan evaluasi tersebut antara lain :

- Evaluasi mengenai fasilitas alat yang digunakan. Alat-alat fitness yang sudah lama dapat dievaluasi dengan melakukan pengecekan seberapa baik alat tersebut masih dapat digunakan.
- Evaluasi terhadap banyaknya instruktur yang diperlukan untuk kegiatan fitness. Evaluasi dapat dilakukan dengan mengadakan survei kepada konsumen mengenai jumlah instruktur yang diperlukan maupun survei kepada instruktur langsung.
- Evaluasi terhadap banyaknya karyawan yang diperlukan. Evaluasi dapat dilakukan dengan mengecek kembali jenis-jenis pekerjaan yang ada yang disesuaikan dengan *job description* yang ada sehingga dapat ditentukan jumlah karyawan yang diperlukan.
- Evaluasi mengenai fasilitas yang disediakan bagi konsumen misalnya fasilitas handuk yang diberikan. Evaluasi mengenai cara pencucian dan bahan atau jenis deterjen yang digunakan untuk melakukan pencucian.
- Evaluasi mengenai pengetahuan instruktur mengenai alat fitness. Evaluasi dapat dilakukan dengan melakukan penilaian dengan memberikan pertanyaan-pertanyaan mengenai alat-alat fitness.
- Evaluasi mengenai cara kerja karyawan dengan melakukan penilaian kinerja karyawan.
- Evaluasi mengenai cara promosi yang dilakukan. Evaluasi dapat dilakukan dengan cara membandingkan cara promosi perusahaan lain sehingga dapat memperoleh masukan tentang cara promosi.

2. Melakukan perbaikan alat

Melakukan perbaikan alat-alat yang rusak sehingga dapat digunakan kembali dan tidak membuang-buang tempat yang digunakan untuk menyimpan alat tersebut.

3. Perbaiki penjelasan petunjuk penggunaan alat dan peraturan yang diperbolehkan di dalam ruang sauna.

PERHATIAN

Para pelanggan yang terhormat,

1. Jangan menyirami tungku sauna karena akan merusak alat sauna
2. Lakukan pencipratan air jika ingin menambah suhu sauna
3. Suhu yang baik untuk sauna adalah 70°C-100°C
4. Dilarang menggunakan lulur karena akan merusak kesehatan paru-paru

Permata Gym

4. Membuat jadwal rutin untuk pembersihan dan perawatan fasilitas

Membuat jadwal yang rutin untuk pembersihan dan perawatan fasilitas. Jadwal tersebut mencantumkan kapan tanggal-tanggal dilakukan pembersihan, pengecekan alat, maupun tanggal *service* berkala. Penentuan tanggal dapat dilakukan pada awal bulan sehingga dalam 1 bulan telah terdapat jadwal rutin untuk pembersihan dan perawatan fasilitas. Dari jadwal yang telah ditentukan, dilihat apakah jadwal yang telah dibuat tersebut terlaksana atau tidak. Sehingga pengontrolan terhadap pembersihan dan perawatan fasilitas dapat dilakukan dengan lebih mudah.

- Alat fitness

Jenis alat	Tanggal pembersihan	Tanggal pengecekan oli	Tanggal pengecekan setting alat	Tanggal service berkala	Pelaksanaan	
					Terlaksana	Tidak terlaksana

- Tempat sauna

Tanggal pembersihan	Tanggal pengecekan setting alat	Tanggal service berkala	Pelaksanaan	
			Terlaksana	Tidak terlaksana

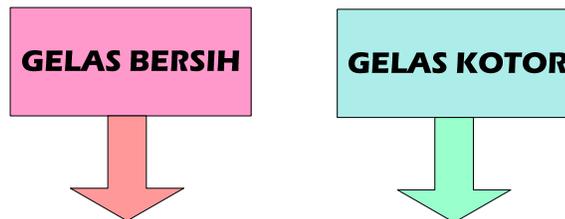
- Fasilitas lain seperti dispenser, shower

Tanggal pembersihan	Tanggal service berkala	Pelaksanaan	
		Terlaksana	Tidak terlaksana

5. Memberikan pengarahan kepada karyawan dan instruktur

Memberikan pengarahan mengenai bahasa yang boleh digunakan dalam melayani konsumen, pengarahan dalam menyampaikan jasa kepada konsumen, dan pengarahan dalam melakukan pekerjaan. Jika diperlukan, dapat dilakukan penilaian cara kerja karyawan dan pemberian *reward* sehingga karyawan termotivasi untuk melakukan pekerjaan dengan lebih baik. *Reward* yang diberikan dapat berupa pemberian kesempatan untuk dapat berolah raga gratis dengan harga 1 kali kunjungan.

6. Menyediakan alat pembayaran yang lebih efisien
Melakukan perundingan dengan pihak hotel sehingga dapat diberikan alat pembayaran yang lebih efisien misalnya pembayaran dengan kartu debit maupun kartu kredit.
7. Melakukan pemasangan lampu di lorong
Melakukan pemasangan lampu sebanyak 1 buah dan dapat digunakan jenis lampu seperti lampu neon yang lebih terang sehingga pemasangan lampu tidak terlalu banyak.
8. Pemasangan kipas angin
Melakukan pemasangan kipas angin di ruang loker sehingga dapat mengalirkan udara yang ada di ruang loker dan dapat mengurangi rasa pengap.
9. Melakukan komunikasi dengan konsumen
Komunikasi dapat dilakukan dengan menanyakan kekurangan-kekurangan dari pelayanan yang ada dan menanyakan pendapat konsumen mengenai saran yang dapat diberikan kepada perusahaan.
10. Melakukan komunikasi dengan karyawan
Melakukan komunikasi dengan karyawan sehingga dapat diketahui apa yang diperlukan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.
11. Pencarian tempat yang dapat digunakan untuk aerobic
Mengadakan pencarian tempat sehingga tempat untuk kegiatan aerobic dapat dilakukan di tempat yang lebih luas. Hal ini dapat dilakukan dengan melakukan perundingan dengan pihak hotel tempat mana yang dapat disewa untuk kegiatan tersebut.
12. Melakukan pemisahan antara gelas bersih dan kotor
Pemisahan dapat dilakukan dengan memberi tanda penyimpanan untuk gelas kotor dan gelas bersih. Usulan ini digunakan untuk pernyataan ketersediaan gelas untuk minum yang bersih.



6. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan :

1. Pengolahan gap 5 menunjukkan terdapat rasa ketidakpuasan terhadap jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan oleh konsumen. Hasil pengolahan menunjukkan adanya 43 pernyataan yang tidak memuaskan
2. Pengolahan gap 1 menunjukkan terdapat ketidaktahuan manajemen terhadap harapan konsumen. Hasil pengolahan menunjukkan adanya 31 pernyataan dimana pihak manajemen tidak mengetahui harapan pelanggan.
3. Pengolahan gap 2 menunjukkan terdapat kesenjangan yang terjadi antara persepsi manajemen, spesifikasi kualitas jasa, dan kesesuaian spesifikasi yang diberikan sebanyak 10 pernyataan.
4. Pengolahan gap 3 menunjukkan terdapat kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa sebanyak 16 pernyataan.
5. Pengolahan gap 4 menunjukkan tidak adanya kesenjangan terhadap penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal yang dilakukan.
6. Penyebab kegagalan yang terjadi terhadap ketidakpuasan pelanggan ditemukan dengan menggunakan metode *fault tree analysis* (FTA) dimana pencarian penyebab berdasarkan gap yang terjadi. Pernyataan yang dibuat dengan *fault tree analysis* (FTA) merupakan pernyataan yang termasuk prioritas 3 kategori model kano.

7. Penyebab kegagalan potensial yang menjadi prioritas dalam melakukan perbaikan adalah pihak manajemen tidak mengetahui pelaksanaan aerobic dengan fitness tidak nyaman, kurangnya kegiatan evaluasi mengenai jumlah instruktur, dan tidak adanya perbaikan terhadap alat fitness lama dengan nilai RPN terbesar yaitu 480.
8. Usulan yang dapat diberikan yaitu mengadakan kegiatan evaluasi, melakukan perbaikan alat, perbaikan petunjuk penggunaan alat sauna, membuat jadwal rutin untuk pembersihan dan perawatan, memberikan pengarahan, menyediakan alat pembayaran yang lebih efisien, melakukan pemasangan lampu di lorong, pemasangan kipas angin, melakukan komunikasi dengan konsumen, melakukan komunikasi dengan karyawan, pencarian tempat yang dapat digunakan untuk aerobic dan melakukan pemisahan gelas bersih dan kotor.

Saran yang diberikan untuk perusahaan dan penelitian selanjutnya antara lain :

1. Melakukan perawatan yang lebih rutin untuk fasilitas-fasilitas yang ada dan melakukan perbaikan pada alat yang sudah lama maupun alat rusak.
2. Memberikan arahan kepada seluruh karyawan mengenai penggunaan bahasa dan cara kerja yang harus dilakukan.
3. Dapat dilakukan penelitian mengenai jumlah karyawan dan instruktur yang diperlukan pada Permata Gym.
4. Untuk penelitian selanjutnya, dapat dilakukan penelitian mengenai pencarian penyebab kegagalan dengan menggunakan FTA dengan penyebab kegagalan berdasarkan gap yang terjadi dari pernyataan yang termasuk ke dalam kategori model Kano *Indifferent*, *Questionable*, dan *Reverse*.

7. Daftar Pustaka

1. Stamatis, D.H., ; *“Failure Mode and Effect Analisis : FMEA From Theory to Execution”*, American Society for Quality, Quality Press, Milwaukee, 2003.
2. Sugiyono ; *”Metodologi Penelitian Administrasi”*, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2006.
3. Sulisworo, “Metode kano pemetaan preferensi pelanggan”, <http://blog.uad.ac.id/sulisworo/2009/04/20>
4. Tjiptono, Fandy., ; *”Prinsip-prinsip Total Quality Service”*, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2004.
5. Walpole, Ronald E., : *“Pengantar Statistika”*, Penerbit PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 1995.
6. Wijaya, Dian., “Penerapan metode kano”, <http://dian.wijaya.web.id/2009/03>
7. www://en.wikipedia.org/wiki/Kano_model
8. Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman, Berry, Leonard L., ; *”Delivering Quality Service : Balancing Customer Perceptions and Expectation”*, The free Press, New York, 1990.