

BAB 6

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

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 dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 5. Hasil pengolahan menunjukkan adanya 43 pernyataan yang tidak memuaskan
2. Pengolahan gap 1 menunjukkan terdapat ketidaktahuan manajemen terhadap harapan konsumen dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 1. 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 dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 2.
4. Pengolahan gap 3 menunjukkan terdapat kesenjangan yang terjadi antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa sebanyak 16 pernyataan dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 3.
5. Pengolahan gap 4 menunjukkan tidak adanya kesenjangan terhadap penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal yang dilakukan dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 4.
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 dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan *fault tree analysis* (FTA).

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. Hasilnya dapat dilihat pada pengolahan *failure mode and effect analysis* (FMEA).
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.

6.2 Saran

Berikut adalah beberapa saran 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*.