

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 37 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 19 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 11 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 12 pernyataan dan hasilnya dapat dilihat pada pengolahan gap 3.
- 5) Pengolahan gap 4 menunjukkan adanya kesenjangan terhadap penyampaian pelayanan dan komunikasi eksternal sebanyak 27 pernyataan 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 keterbatasan ruangan Hans Fitnes, Hans Fitnes tidak melakukan penataan ulang ruangan Hans Fitnes, jumlah tempat duduk yang sedikit di ruang tunggu, ukuran tempat aerobik yang terlalu kecil serta kapasitas tempat motor yang kecil sedangkan jumlah motor melebihi kapasitas dengan nilai RPN yaitu 384.
- 8) Usulan yang dapat diberikan yaitu mengadakan kegiatan evaluasi, melakukan perbaikan alat, membuat jadwal rutin untuk pembersihan dan perawatan, menyediakan kartu member, pemasangan kipas angin, melakukan komunikasi dengan konsumen, melakukan komunikasi dengan karyawan, mengganti cermin yang rusak, penataan di ruang tunggu, pemasangan kipas angin atau ventilasi udara di ruang tunggu, membetulkan loker yang rusak, membetulkan atap pada ruangan *aerobik* yang bocor, dan mengganti speaker dengan yang lebih baik.

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 Hans Fitnes.
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*.