

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka pada tahap akhir penelitian ini penulis menarik beberapa kesimpulan berdasarkan pokok masalah dan didukung dengan data dan fakta yang didapat dan sesuai dengan tujuan penelitian ini. Maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Variabel yang dipentingkan konsumen dalam menerima jasa di Sabai Muay Thai.

Berdasarkan hasil pengolahan Uji Cochran Q Test, akan diketahui variabel-variabel yang dipentingkan oleh konsumen dalam menerima jasa di sabai Muay Thai. Variabel-variabel tersebut adalah sebagai berikut :

- Kelengkapan alat latihan.
- Alat latihan berfungsi baik.
- Kecukupan jumlah alat latihan.
- Luasnya ruangan berlatih.
- Kebersihan ruangan berlatih.
- Letaknya dekat dengan pusat kota.
- Lokasi dilalui oleh transportasi umum.
- Biaya yang ditawarkan sesuai dengan hasil yang diperoleh.
- Biaya lebih murah dibandingkan tempat lain.
- Besarnya potongan harga bagi pelajar.
- Besarnya potongan harga bagi *member*.
- Kemenarikan promosi melalui media cetak.
- Kemenarikan promosi melalui media elektronik.

- Kemenarikan promosi melalui jejaring sosial.
- Kemenarikan promosi melalui pengadaan sertifikat.
- Kebersihan kamar mandi.
- Kelengkapan hiburan (TV, musik).
- Keamanan tempat parkir khusus untuk konsumen.
- Keamanan *locker*.
- Kebersihan kamar ganti.
- Kebersihan ruang tunggu.
- Kebersihan ruang istirahat.
- Tata letak peralatan latihan yang baik.
- Penerangan ruangan memadai.
- Sirkulasi udara baik.
- Kemampuan instruktur dalam memberikan penjelasan.
- Pengarahan instruktur kepada *trainee*.
- Pengetahuan yang dimiliki instruktur.
- Ketanggapan instruktur dalam melayani *trainee*.
- Keramahan instruktur dalam melatih *trainee*.
- Kesabaran instruktur dalam melatih *trainee*.
- Kemampuan resepsionis dalam melayani *trainee*.
- Keramahan resepsionis.
- Kerapihan resepsionis.
- Kecepatan karyawan melayani *trainee* yang bermasalah.
- Kecepatan proses pelayanan administrasi.
- Kemudahan cara pembayaran (kartu kredit, tunai, debit).

2. Perilaku konsumen terhadap olahraga bela diri di Sabai Muay Thai.

Berdasarkan hasil pengolahan perilaku konsumen yang dikaitkan dengan tingkat penilaian persepsi, dapat diketahui bahwa faktor yang

mempengaruhi perilaku konsumen dalam memilih olahraga bela diri adalah sebagai berikut :

- Konsumen memilih olahraga ini karena sesuai dengan kebudayaan di Indonesia.
- Konsumen memilih olahraga ini karena tidak melanggar nilai dan norma yang berlaku di Indonesia.
- Konsumen memilih olahraga ini karena cocok untuk semua kelas social.
- Konsumen memilih olahraga ini karena memberikan kesempatan untuk bergaul dengan kelas sosial lain.
- Konsumen memilih olahraga ini berdasarkan keputusan pribadi.
- Konsumen memilih olahraga ini berdasarkan ituasi dan kondisi keamanan saat ini.
- Konsumen memilih olahraga ini karena sesuai dengan kemampuan finansial anda saat ini.
- Konsumen memilih olahraga ini karena tidak terlalu menguras biaya.
- Konsumen memilih olahraga ini karena mengisi waktu kosong.
- Konsumen memilih olahraga ini karena tidak menyita waktu kosong.
- Konsumen memilih olahraga ini karena ingin menambah pengalaman dan relasi.
- Konsumen memilih olahraga ini berdasarkan motivasi untuk hidup lebih sehat.
- Konsumen memilih olahraga ini karena olahraga ini terkenal dan diakui dunia.
- Konsumen memilih olahraga ini karena mudah dipraktikkan dalam kehidupan sehari-hari.

- Konsumen memilih olahraga ini karena sangat bermanfaat dalam kehidupan sehari-hari.
- Konsumen memilih olahraga ini karena menambah rasa percaya diri.
- Konsumen memilih olahraga ini karena konsumen menganut gaya hidup sehat.
- Konsumen memilih olahraga ini karena olahraga ini mewakili usia saya yang muda dan bersemangat.
- Konsumen memilih olahraga ini berdasarkan informasi di media cetak, elektronik, dan sosial.
- Konsumen memilih olahraga ini karena ajakan teman atau keluarga.
- Konsumen memilih olahraga ini karena proses latihan yang menyenangkan.
- Konsumen memilih olahraga ini karena olahraga ini memiliki keanekaragaman gerak.
- Konsumen memilih olahraga ini karena olahraga ini melatih ketangkasan tubuh.
- Konsumen memilih olahraga ini karena konsumen akan merasa lebih percaya diri.
- Konsumen memilih olahraga ini karena konsumen akan merasa lebih mampu menjaga diri sendiri.
- Konsumen memilih olahraga ini karena Saya akan merasa menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

3. *Segmenting, Targeting, dan Positioning* yang dilakukan Sabay Muay Thai

Berdasarkan hasil perhitungan and analisis STP. *Targeting* dan *Positioning* yang dilakukan oleh Sabai Muay Thai adalah sebagai berikut :

- Target pasar yang dituju yaitu pria dan wanita dengan umur 16-30 tahun dengan pekerjaan sebagai mahasiswa, karyawan, pegawai negeri, serta wiraswasta; yang berdomisili di seluruh wilayah Bandung dengan kelas sosial menengah sampai menengah atas.
- Mempertahankan posisinya berdasarkan target pasar yang dituju.
- Mempertahankan posisinya sebagai tempat berlatih Muay Thai yang sesuai dengan *tag line* “*The Only Place Where Hang Out and Fight Can Be Fun and Healthy*”.
- Mencantumkan *positioning statement* yaitu “*The Only Place Where Hang Out and Fight Can Be Fun and Healthy*” pada papan nama, brosur, katalog yang dibuat.

4. Variabel yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan di Sabai Muay Thai.

Berdasarkan hasil pengolahan peta posisi *Importance Performance Analysis*, akan dapat diketahui butir pertanyaan yang diperbaiki dan ditingkatkan secara khusus oleh pihak Sabai Muay Thai. Butir pertanyaan yang perlu mendapat perbaikan dan peningkatan adalah butir pernyataan di kuadran I, II, dan III. Butir pernyataan di kuadran I tersebut antara lain :

- Besarnya potongan harga bagi *member*.
- Kecukupan jumlah alat latihan.
- Kemenarikan promosi melalui jejaring sosial.
- Kemenarikan promosi melalui pengadaan sertifikat.
- Kemudahan cara pembayaran (kartu kredit, tunia, debit).
- Kebersihan kamar mandi.
- Kemenarikan promosi melalui media cetak (koran, majalah).
- Kemampuan instruktur dalam memberikan penjelasan.

- Sirkulasi udara baik.
- Kecepatan karyawan dalam melayani *trainee* yang bermasalah.

Butir pernyataan di kuadran II yang perlu untuk diperbaiki dan diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- Kelengkapan alat latihan.
- Besarnya potongan harga bagi pelajar.
- Luasnya ruang berlatih.
- Pengarahan instruktur kepada *trainee*.
- Tata letak peralatan latihan yang baik.
- Keramahan resepsionis.
- Kebersihan ruang berlatih.
- Kemampuan resepsionis dalam melayani *trainee*.
- Penerangan ruangan memadai.
- Keamanan tempat parkir khusus untuk konsumen.
- Biaya lebih murah dibandingkan tempat lain.
- Alat latihan berfungsi baik.

Butir pertanyaan di kuadran III yang perlu untuk diperbaiki dan diperhatikan antara lain sebagai berikut:

- Kemenarikan promosi melalui media elektronik.
- Kebersihan ruang tunggu.

5. Usulan bagi Sabai Muay Thai untuk menarik konsumen dan mempertahankan konsumen yang sudah ada.

Usulan untuk butir pernyataan di kuadran I adalah sebagai berikut :

- Memberikan potongan harga kepada semua konsumen.
- Menambah jumlah pertemuan per bulan atau menambah lama pertemuan per hari dengan harga yang sudah ditetapkan saat ini.

- Melengkapi dan menambahkan alat latihan terutama alat latihan yang yang melatih ketangkasan tubuh serta melatih gerakan tubuh.
- Memasang iklan di *facebook* dan *website* resmi.
- *Website* resmi dibuat semenarik mungkin tampilannya dan selalu *diupdate* setiap saat
- *Mengupload* video-video proses latihan sehari-hari atau latihan tarung para *trainee*.
- Sesekali memasang iklan di TV lokal, promosi intens dilakukan di radio-radio yang digemari oleh anak-anak muda.
- Memberikan sertifikat kepada *trainee*.
- Selalu menyediakan uang tunai.
- Mengganti alat khusus pembayaran kredit dengan alat yang lebih baru dan baik.
- Menyediakan alat khusus untuk pembayaran dengan kartu kredit untuk semua kartu kredit yang ada.
- Memasang profilnya di majalah khusus olahraga atau majalah kesehatan, dan majalah lain.
- Memberikan pengetahuan mengenai *public speaking* kepada instruktur tersebut.
- Sebaiknya pihak Sabai Muay Thai membuat jendela atau menambah lagi ventilasi udara yang sudah ada.
- Bila diperlukan, dilakukan uji psikotest terlebih dahulu untuk mengetahui karakter dari calon karyawan.
- Memberikan potongan harga bukan hanya di dua kelas saja, namun ke semua kelas yang ada di Sabai Muay Thai.
- Menambahkan cermin disemua sisi ruangan agar ruang berlatih terlihat lebih luas.
- Memperhatikan warna cat, penambahan *wallpaper*, serta penambahan hiasan pada dinding.
- Ruang latihan harus dibuat nyaman dan sebersih mungkin.

- Menyediakan ruang khusus tempat penyimpanan peralatan.
- Alat-alat latihan dipisahkan di lemari berbeda sesuai dengan jenis dan fungsinya masing-masing.
- Resepsionis yang tidak ramah seharusnya diberi peringatan agar tidak lagi mengulangi hal tersebut.
- Mencuci karpet (sebagai alas) minimal seminggu sekali.
- Menugaskan 1 atau 2 satpam khusus untuk mengawasi kendaraan konsumen.
- Alat latihan selalu dibersihkan setelah digunakan.
- Mempekerjakan 1 atau 2 orang *cleaning service*.

6.2 Saran

6.2.1 Saran Untuk Perusahaan

- Sebaiknya perusahaan lebih terbuka terhadap orang luar (misalnya: mahasiswa, dosen, dll) yang ingin melakukan penelitian terhadap perusahaan, karena dengan perusahaan terbuka dapat membantu perusahaan untuk memperbaiki masalah-masalah yang terjadi pada perusahaan.
- Sabai Muay Thai disarankan melakukan survey kualitas pelayanan secara berkala (misalnya 3 bulan sekali) agar bisa memantau tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang di berikan oleh Sabai Muay Thai.

6.2.2 Saran Untuk Penelitian Selanjutnya

Saran untuk pengembangan penelitian ini adalah sebaiknya mencari pembanding tempat berlatih Muay Thai yang sekelas sehingga bisa membandingkan kepuasan konsumen antara Sabai Muay Thai dengan tempat berlatih Muay Thai yang lain. Selain itu dapat dilakukan penelitian mengenai konsumen di Sabai Muay Thai yang tidak melanjutkan latihan ke level atau ke kelas berikutnya yang lebih tinggi.