

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Kesimpulan penelitian akan mencakup pembahasan atas hasil pengolahan data dari jawaban responden yang merupakan konsumen yang pernah membership minimal 3 bulan di *D'Goove Sport and Center*. Berikut adalah kesimpulan yang dapat ditarik oleh penulis:

##### **5.1.1 Persepsi Konsumen Terhadap *Tangibles***

###### **1. Tingkat Ketersediaan Peralatan Olahraga yang Disediakan oleh D'Groove**

Responden sejumlah 76 orang dengan persentase 63% untuk pertanyaan utama memiliki persepsi negatif terhadap ketersediaan peralatan olahraga yang disediakan oleh *D'Groove Sport and Center* karena alat untuk latihan sangat kurang menunjang kebutuhan olahraga seperti alat yang disediakan kurang banyak seperti alat kaki dan bahu jika dibandingkan dengan tempat *gym* lainnya. Selain itu responden juga mengeluhkan alat *cardio* yang sedikit. Variasi alat di *D'Groove* dirasa kurang cukup untuk memenuhi kebutuhan latihan dan dirasa harus menambah beberapa alat untuk latihan lainnya seperti alat kaki dan dada. Selain itu ada juga ada responden yang mengatakan bahwa alat yang disediakan sangat sedikit sehingga harus menunggu lebih lama ketika ingin menggunakannya.

###### **2. Tingkat Kebersihan di *D'Groove Sport and Center***

Responden sejumlah 63 orang dengan persentase 63% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap kebersihan di *D'Groove Sport and Center*. Hal tersebut didukung dengan alasan yang dikemukakan oleh responden diantaranya beberapa tempat seperti tempat *whirpool* ada kalanya bau pesing sehingga membuat tidak nyaman untuk member lainnya dan WC becek sampai keluar airnya yang dapat menyebabkan bahaya. Selain itu tempat toilet dan harus dapat dipertahankan

kebersihannya dikarenakan sering kali kotor dan mengeluarkan bau yang tidak sedap. Tetapi 37 responden mengatakan bahwa kebersihan di D'Groove sudah cukup bersih untuk di beberapa area.

### **3. Bangunan D'Groove Sport and Center Bandung**

Responden sejumlah 76 orang dengan persentase 76% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap bangunan yang dimiliki D'Groove Sport and Center. Hal ini disebabkan oleh interior dari D'Groove Sport and Center kurang menarik dan tidak memberikan kesan yang membangkitkan semangat untuk melakukan latihan. Selain itu, beberapa responden juga menyoroti kesan monoton dari interior yang digunakan, sehingga mereka merasa kurang termotivasi untuk berfoto di tempat tersebut dan perpaduan warna yang dianggap kurang harmonis dan pencahayaan di D'Groove terlalu remang, yang membuat pengalaman berolahraga menjadi kurang nyaman. Selain itu, ketika berusaha untuk berfoto di tempat tersebut, kondisi pencahayaan yang kurang memadai membuat hasil foto menjadi kurang memuaskan atau bahkan tidak estetik.

### **4. Ketersediaan Lahan Parkir di D'Groove Sport and Center Bandung**

Responden sejumlah 95 orang dengan persentase 95% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap ketersediaan tempat parkir yang dimiliki D'Groove Sport and Center. Tempat parkir yang disediakan di D'Groove terbatas, sehingga sulit untuk menemukan tempat parkir terutama pada jam-jam padat. Selain itu, responden juga mengkritik bahwa tempat parkir untuk mobil di D'Groove terasa sangat terbatas. Selain itu, sebagian responden, sebanyak 5 orang, menyatakan bahwa sementara masih memungkinkan untuk menemukan tempat parkir di D'Groove, namun membutuhkan upaya mencari dan kesabaran yang cukup.

### **5. Ketersediaan Fasilitas Penunjang di D'groove Sport Center Bandung**

Responden sejumlah 62 orang dengan presentase 62% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap ketersediaan fasilitas penunjang yang dimiliki D'Groove *Sport and Center*. Salah satu alasan utama adalah bahwa meskipun fasilitas tersedia, namun disediakan dalam jumlah terbatas sehingga seringkali menyebabkan antrian atau menunggu saat fasilitas sedang digunakan. Selain itu, ketidaktersediaan layanan timbangan *body fat* secara gratis di D'Groove dibandingkan dengan tempat *gym* lainnya. 38 responden lainnya mengatakan bahwa fasilitas penunjang sudah cukup baik dan menyediakan fasilitas seperti sauna dan loker.

## **6. Layout di D'Groove *Sport and Center* Bandung**

Responden sejumlah 75 orang dengan persentase 75% memiliki persepsi yang kurang baik terhadap ketersediaan tata letak yang dimiliki D'Groove *Sport and Center* Bandung yaitu tata letak fasilitas yang kurang mendukung, menyebabkan beberapa area menjadi sempit padat saat digunakan, serta terkadang memberikan kesan yang berantakan. Selain itu, penempatan posisi setiap alat yang terlalu berdekatan juga membuat susah bergerak dan berkerumun di satu tempat. Selain itu padatnya ruangan yang mengakibatkan penggunaan fasilitas hanya terpusat di beberapa titik saja, serta beberapa *member* merasa terganggu dengan kepadatan saat jam-jam sibuk, yang membuat sulit untuk fokus pada latihan.

### **5.1.2 Persepsi Konsumen Terhadap *Reliability***

Berdasarkan hasil analisis kuesioner yang telah diperoleh, dapat disimpulkan bahwa variabel *reliability* yang dirasakan oleh *member* D'Groove *Sport and Center* adalah kurang baik dengan hasil sebagai berikut:

#### **1. Kesesuaian fasilitas antara jenis *membership***

Mayoritas responden, sebanyak 79 dari total 100 responden, yang menyatakan bahwa alat *gym* yang tersedia tidak lengkap dan beberapa fitur keuntungan dari keanggotaan platinum, seperti parkir gratis selama dua jam, telah dihapus. Selain itu, beberapa fasilitas dinilai tidak memenuhi standar kualitas yang diharapkan. Contohnya, sauna yang sebelumnya tersedia penuh selama jam operasional sekarang hanya beroperasi dalam jangka waktu yang lebih terbatas.

## **2. Ketepatan jam operasional**

Mayoritas responden, sebanyak 75 orang atau 75% dari total responden, mengekspresikan persepsi yang kurang baik terhadap ketepatan waktu kelas *cardio* di D'Groove *Sport and Center*. Alasan-alasan yang disampaikan oleh responden menyoroti seringnya kelas *cardio* dimulai terlambat, yang mengganggu keteraturan dan kenyamanan latihan mereka. Keterlambatan ini menyebabkan waktu latihan para responden menjadi terganggu, mengurangi efektivitas dan manfaat yang mereka dapatkan dari sesi *cardio*. Dengan demikian, ketidaktepatan dalam jadwal kelas *cardio* telah menciptakan persepsi negatif terhadap pengalaman berolahraga di D'Groove *Sport and Center*.

## **3. Kemampuan karyawan menjalankan sesuai standar**

Mayoritas responden mengekspresikan persepsi yang kurang baik terhadap kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas-tugas mereka. Alasan-alasan yang disampaikan oleh para responden meliputi lambatnya respons karyawan dalam menanggapi panggilan, serta keterlambatan dalam membersihkan fasilitas yang kotor. Beberapa responden juga mengkritik kurangnya efisiensi karyawan dalam menjalankan tugas, seperti handuk yang masih bau karena kurangnya perhatian dalam mencuci. Para *personal trainer* juga dikritik karena dianggap kurang efektif dalam menyampaikan informasi secara jelas dan mudah dimengerti oleh anggota. Selain itu, beberapa responden merasa bahwa *personal trainer* kurang memahami kebutuhan individu dan tidak memberikan perhatian yang memadai terhadap kebutuhan dan tujuan anggota lainnya.

### **5.1.3 Persepsi Konsumen Terhadap Niat Beli ulang**

Sebagian responden dengan jumlah persentase 93% dari 93 responden memiliki niat beli ulang yang rendah terhadap D'Groove *Sport and Center*.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah penulis lakukan, penulis dapat memberikan beberapa saran kepada pihak *D'Groove Sport and Center* terkait *tangibles* dan *reliability*. Adapun sarannya sebagai berikut:

### 5.2.1 Variabel *Tangibles*

- Pihak manajemen *D'Groove Sport and Center* disarankan untuk mempertimbangkan penambahan atau penggantian jumlah alat yang disediakan, terutama alat untuk latihan dada, mengingat banyaknya keluhan terkait kurangnya jumlah alat yang tersedia. Langkah operasional yang dapat diambil adalah dengan segera menambah minimal 5 unit alat latihan dada, seperti *bench press*, *chest fly machine*, dan *pec deck machine*, serta melakukan reorganisasi ruang untuk memastikan alat baru dapat ditempatkan tanpa membuat area latihan terlalu padat.

Selain itu, disarankan untuk menambah variasi alat sehingga lebih sebanding dengan tempat pusat kebugaran lainnya. Misalnya, dengan menambah minimal 2 unit alat latihan bahu tambahan seperti *shoulder press machine* dan *lateral raise machine*, sehingga variasi alat bahu meningkat dari dua menjadi empat, setara dengan *gym* lain yang memiliki harga serupa. Tambahan 3 unit alat latihan kaki seperti *leg press*, *leg curl*, dan *calf raise machine* juga akan membantu memenuhi kebutuhan berbagai latihan kaki.

Untuk memastikan bahwa fasilitas yang ditawarkan setara dengan kompetitor, manajemen perlu melakukan survei langsung ke pusat kebugaran lain dengan harga serupa untuk memahami variasi dan jumlah alat yang mereka tawarkan. Informasi ini dapat digunakan sebagai acuan untuk penambahan alat di *D'Groove* dan penyesuaian harga serta fasilitas agar tetap kompetitif.

Terakhir, informasikan kepada anggota dan calon anggota tentang penambahan dan peningkatan peralatan melalui media sosial, *email*, dan poster di lokasi *gym*. Adakan sesi demonstrasi alat baru yang dihadiri oleh pelatih profesional untuk menarik minat dan menunjukkan cara penggunaan yang benar. Dengan mengimplementasikan langkah-

langkah operasional ini, manajemen D'Groove *Sport and Center* dapat meningkatkan jumlah dan variasi alat latihan, memenuhi kebutuhan latihan anggota..

- Pihak manajemen D'Groove *Sport and Center* disarankan untuk segera mengambil langkah-langkah operasional untuk memperbaiki fasilitas parkir dan meningkatkan estetika serta pencahayaan ruangan. Pertama, manajemen dapat menyewa lahan kosong di sekitar pusat kebugaran untuk dijadikan area parkir tambahan. Jika lahan sekitar terbatas, pertimbangkan untuk membangun parkir bertingkat guna menambah kapasitas parkir. Selain itu, tambahkan tanda dan petunjuk arah yang jelas di area parkir untuk memaksimalkan penggunaan ruang dan mengurangi kebingungan anggota dalam mencari tempat parkir, serta sediakan area parkir khusus untuk kendaraan roda dua dan sepeda.

Untuk perbaikan bangunan, manajemen bisa menggunakan warna-warna yang lebih menarik untuk mengecat ulang dinding bangunan, memilih skema warna yang modern dan energik. Tambahkan elemen dekoratif seperti mural, logo pusat kebugaran yang besar, dan grafis motivasional pada dinding untuk meningkatkan daya tarik visual. Dalam hal pencahayaan, maksimalkan pencahayaan alami dengan memasang jendela besar atau *skylight* di area yang memungkinkan, dan pasang lampu LED dengan intensitas yang dapat disesuaikan di seluruh area pusat kebugaran. Gunakan lampu dengan warna yang sesuai untuk menciptakan suasana yang tepat, seperti lampu putih terang untuk area latihan dan lampu lebih hangat untuk area relaksasi, serta pasang *spotlight* di atas alat-alat utama untuk menonjolkan peralatan dan memberikan pencahayaan yang cukup saat digunakan.

Selain itu, membuat area khusus dengan latar belakang yang menarik dan pencahayaan optimal untuk anggota mengambil foto. Ini bisa menjadi titik promosi dimana anggota dapat membagikan pengalaman mereka di media sosial. Buat *hashtag* khusus dan dorong anggota untuk menggunakannya saat mem-*posting* foto atau video latihan mereka di media sosial, serta berikan insentif seperti hadiah

bulanan bagi anggota yang paling aktif menggunakan *hashtag* tersebut. Dengan menerapkan langkah-langkah operasional ini, D'Groove *Sport and Center* dapat mengatasi masalah parkir, meningkatkan daya tarik visual, dan memanfaatkan pencahayaan yang baik untuk promosi, yang pada akhirnya akan meningkatkan pengalaman dan kepuasan anggota.

- Pihak manajemen D'Groove *Sport and Center* disarankan untuk melakukan perbaikan pada fasilitas penunjang, terutama sauna yang rentan rusak dengan cepat dan penerapan jam operasional sauna yang merugikan anggota. Sauna sering mengalami kerusakan secara cepat, menyebabkan ketidaknyamanan bagi anggota yang mengharapkan penggunaan fasilitas tersebut. Selain itu, penerapan jam operasional sauna yang terbatas juga menjadi kendala bagi sebagian anggota, karena tidak semua anggota dapat mengakses fasilitas sauna sesuai dengan jam yang ditentukan. Disarankan agar manajemen mempertimbangkan untuk menghapus jam operasional sauna dan memungkinkan akses bagi semua anggota tanpa batasan waktu. Selain itu, tata letak alat di pusat kebugaran juga perlu diperbaiki agar lebih efisien, terutama pada jam-jam ramai dimana hanya beberapa titik yang terkumpul alat. Dengan ruangan yang cukup luas, seharusnya pengaturan tata letak alat dapat dioptimalkan untuk memberikan pengalaman latihan yang lebih baik bagi anggota. Dengan demikian, perbaikan pada fasilitas penunjang dan tata letak alat dapat meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman anggota di D'Groove *Sport and Center*.

### **5.2.2 Variabel *Reliability***

Pihak manajemen D'Groove *Sport and Center* perlu segera mengambil langkah-langkah operasional berikut untuk mengatasi masalah yang telah menyebabkan ketidaknyamanan bagi anggotanya. Pertama, lakukan evaluasi terhadap kebijakan parkir dengan mengembalikan

waktu parkir gratis dari 1 jam menjadi 2 jam seperti yang dijanjikan sebelumnya. Hal ini akan mengurangi beban tarif parkir bagi anggota yang sering mengunjungi D'Groove.

Selain itu, manajemen harus memperbaiki fasilitas sauna yang sering mengalami kerusakan. Tetapkan jadwal pemeliharaan rutin untuk sauna agar tetap berfungsi dengan baik dan pastikan adanya tim teknis yang siap menangani kerusakan dengan cepat. Pastikan juga semua fasilitas yang dijanjikan kepada anggota tetap beroperasi sesuai kesepakatan awal.

Ketepatan dan kecepatan layanan juga harus ditingkatkan, terutama dalam hal memulai kelas *cardio* tepat waktu. Manajemen dapat melakukan perubahan jadwal atau meningkatkan koordinasi internal antara staf dan instruktur untuk memastikan semua kelas dimulai sesuai jadwal. Buat sistem pengingat otomatis untuk instruktur mengenai jadwal kelas mereka dan lakukan pemantauan secara berkala untuk memastikan ketepatan waktu.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Y. (2016). Pengaruh *Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness Dan Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction* Penelitian Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*.
- Aliandu, K. (2022, September 15). *Antusiasme Berolahraga Meningkat, Inilah 5 Cabang Olahraga Favorit Masyarakat Urban*. Retrieved From Investor.Id: <https://investor.id/finance/306846/antusiasme-berolahraga-meningkat-inilah-5-cabang-olahraga-favorit-masyarakat-urban>
- Balinado, J. R., & Prasetyo, Y. T. (2021). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In An Automotive After-Sales Service. *Journal Of Open Innovation: Technology, Market, And Complexity* .
- Balinado, J. R., & Prasetyo, Y. T. (2021). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In An Automotive After-Sales Service. *Mdpi*.
- Desyani, E., & Wahyuningsih. (2019). Pengaruh Persepsi Harga Dan Citra Merek Terhadap Minat Beli Produk Motor Merek Yamaha Nmax Di Kota Palu. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako*.
- Dewanti, H. A. (N.D.). PENGARUH SERVICE QUALITY DAN RELATIONSHIP MARKETING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PNS PENGGUNA KPE.
- Dinas Kesehatan Kota Bandung . (N.D.). *Dinkes.Bandung*. Retrieved From <https://dinkes.bandung.go.id/kesga-dan-gizi/germas/>
- Ekaprana, I. D., & I Gusti Ayu Ketut Giantari. (2020). PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS LAYANAN DAN CITRA MEREK TERHADAP NIAT PEMBELIAN ULANG. *E-Jurnal Manajemen* .
- Gunawan, A., Yunikewaty , & Meitiana . (2023). PENGARUH KUALITAS PEELAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG MELALUI

KEPUASAN PADA SWALAYAN KPD DI PALANGKA RAYA. *Media Bina* .

Hadi, N., & Tarwan, O. (2019). Pengaruh Emphaty, Tangible, Responsiveness, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pemerintahan Desa. *BISNIS Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*.

Irma, A., & Saputra, H. (2020). PENGARUH TANGIBLE DAN RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GARUDA PLAZA HOTEL.

Japlani, A., & Suryadi . (2022). PENGARUH *TANGIBLES*, RESPONSIVENESS, DAN RELIABILITY TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA PENGIRIMAN DI LAMPUNG.

Jasmalinda. (2021). PENGARUH TANGIBLES, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE DAN EMPATHY TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KOPERINDAG MENTAWAI. *Jurnal Inovasi Penelitian*.

Justine, R. B., Prasetyo, Y. T., & Young, M. N. (2021). The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction In An Automotive After-Sales Service. *Journal Of Open Innovation*.

Kemenpora . (2021, Mei 23 ). *Menggagas Peningkatan Partisipasi Masyarakat Berolahraga Melalui Sinergi Kemenpora-BKKBN* . Retrieved From Kemenpora: <https://Deputi3.Kemenpora.Go.Id/Detail/93/Menggagas-Peningkatan-Partisipasi-Masyarakat-Berolahraga-Melalui-Sinergi-Kemenpora-Bkkbn>

Kemenpora . (2023, Agst 24 ). *Sport Development Index (SDI) Dan Pembangunan Olahraga Indonesia*. Retrieved From Kemenpora: <https://Deputi3.Kemenpora.Go.Id/Detail/358/Sport-Development-Index-Sdi-Dan-Pembangunan-Olahraga-Indonesia>

- Lidya Martha, R. J. (2022). Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*.
- Linda. (N.D.). *10 Tempat Fitnes Terbaik Di Bandung Yang Bisa Kamu Coba*. Retrieved From Keluyuran: <https://keluyuran.com/tempat-fitnes-di-bandung/>
- Madina, D. A. (2023, Januari 13). *Gaya Hidup Sehat Pada Zaman Modern* . Retrieved From Indonesiana: <https://www.indonesiana.id/read/161156/gaya-hidup-sehat-pada-zaman-modern>
- Mailoa, W., & Tumewu, F. (2020). THE RETENTION OF COLLEGE STUDENTS MEMBERSHIP BASED ON RELIABILITY AND TANGIBLES OF SERVICE QUALITY ON FITNESS CENTER IN MANADO. *Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*.
- Martha, L., & Jordan, R. (2020). Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, Dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Journal Nusantara*.
- Miranda, R., & Nurdasila . (2020). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, KEPERCAYAAN, DAN CITRA MEREK TERHADAP NIAT BELI ULANG JASA TRANSPORTASI P.O SIMPATI STAR DI KOTA BANDA ACEH.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA HOTEL YUTA DI KOTA MANADO. *Jurnal EMBA*.
- Nathadewi, K. S., & Tjokorda Gede Raka Sukawati. (2019). PERAN KEPUASAN DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT BELI ULANG KONSUMEN LION AIR. *E-Jurnal Manajemen* .

- Nguyen, H. T. (2019). Port Logistics Service Quality And Customer Satisfaction: Empirical Evidence From Vietnam. *The Asian Journal Of Shipping And Logistics*.
- Prameswari, M. Z. (2020). PENGARUH TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY DAN TRUST TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI KCP BANDARA JUANDA T1.
- Pramita, E. (2023, 2 14). *Tren Gaya Hidup Sehat Dan Peduli Pada Kesehatan Mulai Meningkat Menurut Survei*. Retrieved From Cantika: <https://www.cantika.com/read/1691262/tren-gaya-hidup-sehat-dan-peduli-pada-kesehatan-mulai-meningkat-menurut-survei>
- Ratnah, & Muljadi. (2018). Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Pada Layanan SAMSAT Keliling Balaraja Kabupaten Tangerang Banten. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*.
- Santikayasa, I. M., & Santika, I. W. (2019). PERAN CITRA TOKO DALAM MEMEDIASI PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAPNIAT BELI ULANG KONSUMEN. *E-Jurnal Manajemen*.
- Saputra, H., & Irma, A. (2020). PENGARUH TANGIBLE DAN RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GARUDA PLAZA HOTEL.
- Septiana, & Alie, J. (2023). Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang. *MBIA*.
- Sinollah, & Masruro. (2019). PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN (Servqual ± Parasuraman) DALAM MEMBENTUK KEPUASAN PELANGGAN SEHINGGA TERCIPTA LOYALITAS PELANGGAN. *Media.Neliti*.

Ternate, H. T., & Ralahallo, F. N. (2020). ANALISA PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PEMBELIAN ULANG KONSUMEN. *Jurnal Pendidikan Tambusai* .

Twum, F. O., & Peprah, W. K. (2020). The Impact Of Service Quality On Students' Satisfaction. *International Journal Of Academic Research In Business And Social Sciences*.

Zouari, Ghazi, & Marwa, A. (2021). Customer Satisfaction In The Digital Era: Evidence. *Journal Of Innovation And Entrepreneurship*.