

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini akan diuraikan kesimpulan dan saran mengenai hasil penelitian yang dilakukan di *Gold's Gym Cihampelas Walk..*

#### **V.1 Kesimpulan**

Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian dan pengolahan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Atribut-atribut

1. Atribut-atribut yang sesuai untuk dapat digunakan dalam pengukuran performansi *Gold's Gym Cihampelas Walk* berjumlah 31 buah (Tabel III.2).
2. Berdasarkan pemetaan dengan metode *Modified Importance Performance Analysis* atribut-atribut yang perlu diperbaiki secara berurutan dari kuadran III kemudian kuadran IV adalah sebagai berikut:
  1. Pencahayaan (Atribut 3)
  2. Kebersihan (atribut 4)
  3. Fasilitas Modern (atribut 5)
  4. Karyawan yang tanggap terhadap keluhan (atribut 6)
  5. Karyawan yang selalu siap membantu (atribut 7)
  6. Karyawan yang selalu memberikan layanan yang konsisten (atribut 10)
  7. Karyawan yang bertanggung jawab (atribut 11)
  8. Kejelasan informasi mengenai macam-macam program yang ditawarkan (atribut 13)
  9. Kejelasan informasi mengenai petunjuk penggunaan fasilitas (atribut 14)
  10. Kejelasan informasi mengenai tindakan keselamatan (atribut 15)

11. Kejelasan informasi mengenai *emergency procedure* (atribut 16)
  12. Variasi dari latihan (atribut 17)
  13. Program-program yang memiliki aneka ragam tujuan/capaian (atribut 18)
  14. Layanan/konsultasi bagaimana menggunakan fasilitas (atribut 20)
  15. Kelengkapan alat untuk kebutuhan khusus yang cukup (atribut 21)
  16. Jadwal yang cocok (atribut 28)
  17. Akses yang mudah menuju *fitness center* (atribut 30)
  18. Kelengkapan peralatan mandi (atribut 31)
  19. *Space* yang cukup (atribut 1)
  20. *Locker room* dengan suasana yang nyaman (atribut 2)
  21. Karyawan yang ramah (atribut 8)
  22. Karyawan yang punya wawasan dan *skill* (atribut 9)
  23. Karyawan yang selalu menjaga catatan baik *customer* (atribut 12)
  24. Program yang menyesuaikan dengan aktivitas fisik (atribut 19)
  25. *Membership* mudah dalam melakukan pembayaran (*reguler, PT,dll*) (Atribut 22)
  26. Memberi *free trial* pada *nonmember* (atribut 24)
  27. Pencegahan tersebarnya hal-hal yang bersifat personal (atribut 25)
  28. Kenyamanan musik (atribut 26)
  29. Akses yang mudah dalam mengambil minuman (atribut 27)
  30. Akses yang mudah menuju fasilitas-fasilitas yang ada (atribut 29)
3. Usulan yang dapat diberikan untuk memperbaiki kualitas layanan *Gold's Gym Cihampelas Walk* adalah sebagai berikut :
1. Pemasangan Lampu Jepit
  2. Penggantian Alat Dengan Sistem *Semi Manual*
  3. *Meeting* Antar Karyawan
  4. Membeli beberapa batang penyangga cadangan

5. Perbaikan Informasi Petunjuk Penggunaan Fasilitas
6. Penambahan Jumlah Petunjuk Menuju Pintu Darurat di Beberapa Bagian Tempat di *Gold's Gym Cihampelas Walk*.
7. Penambahan Jumlah *Personal Trainer*
8. Menambah Alat Untuk Kebutuhan Khusus
9. Penambahan Jumlah Kelas *Cardio Dance*
10. Pengaktifan Beberapa Eskalator dan Pintu Otomatis Mulai Pukul 06.00
11. Penggeseran Alat *Cross Trainer* Serta Penggeseran Beberapa dan Penambahan Satu TV
12. Pemasangan Kaset *Anti Slip* di Area Perbatasan *Locker Room* dan *Toilet*
13. Pemasangan Papan *Succesfull History* Bagi *Member Non Personal Trainer*
14. Pembayaran 50% *Personal Trainer* di Awal dan 50 % di Akhir Sesi
15. Menjaga *Volumer Speaker* Berada Pada Tingkat Yang Tepat
16. Pemasangan Dispenser di *Locker Room*
17. Pemasangan Petunjuk Arah ke Tempat Latihan Pada Koridor dekat *Locker Room*

## **V.2 Saran**

Saran yang dapat diberikan bagi pihak *Gold's Gym Cihampelas Walk* adalah sebagai berikut:

1. *Gold's Gym Cihampelas Walk* diharapkan tetap dapat mempertahankan performansi atribut yang sudah baik.
2. *Gold's Gym Cihampelas Walk* mempertimbangkan usulan perbaikan dari peneliti baik itu yang membutuhkan rapat terlebih dahulu, maupun yang telah disetujui namun pelaksanaannya tidak dapat dilakukan dalam waktu dekat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta:Rineka cipta.
- Azwar, S. (2000). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta : Pustaka Belajar.
- Berry, L.L. (1980), "Services Marketing is Different", *Business*, Vol. 30 (May-June), pp. 24-29.
- Bovee, C.L., M.J. Houston, and J.V. Thill (1995), *Marketing*, 2<sup>nd</sup> ed. New York: Mc Graw-Hill, Inc.
- Edgett, S. & S.Parkinson (1993), "Marketing for Service Industries-A Review", *The Services Industries Journal*, Vol 13 (July), pp. 19-39.
- Evans, J & Berman, B. (1990). *Retail Management: A Strategic Approach*, 2<sup>nd</sup> ED. Prantice Hall International, Inc. New Jersey.
- Fornell, C. (1992) *A National Customer Satisfaction Barometer: The Swedish Experience*. *Journal of Marketing*, Vol. 56.
- Kim, D., & Kim, S. Y. (1995). *QUESOC: An Instrument for Assessing the Service Quality of Sport Centers in Korea*. *Journal of Sport Management*, 9, 208-220.
- Kotler, P. (1997). *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*, Edisi Sembilan. Alih Bahasa, Hendra Teguh. Penerbit PT. Prenhallindo: Jakarta.
- Kotler, P. & K.L. Keller (2012), *Marketing Management*, 14<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education Inc.
- Lovelock, C.H. & E. Gummesson (2004), "Whither Services Marketing? In Search of a New Paradigm and Fresh Prespectives", *Journal of Services Research*, Vol 7, No 1 (August), pp. 20-41.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & L.L. Berry (1985), "A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications fot Future Research", *Journal of Marketing*, Vol. 49, Fall, pp. 41-50.
- Parasuraman, A., V.A. Zeithaml, & L.L. Berry (1988), "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, Vol. 64, Spring, pp. 12-40

- Rakhmat, C & Solehuddin, M. (2006). *Pengukuran dan Penilaian Hasil Belajar*. Bandung: Adira.
- Sekaran, U. (2000), *Research Methods for Business*, 3<sup>rd</sup> edition, John Wiley & Sons, New York.
- Sekaran. U. (2006). *Research Method for Business; Metodologi Penelitian untuk Bisnis Jilid 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. (2009), *Metodologi Penelitian Bisnis : Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Cetakan ke-14, Alfabeta, Bandung.
- Widoyoko, E.P. (2009). *Evaluasi Program Pembelajaran: Panduan Praktis Bagi Pendidik dan Calon Pendidik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Yavas, U & Shemwell. (2001), 'Modified Importance Performance Analysis : An Application to Hospital'. *International Journal of Health Quality Assurance*, vol. 104 – vol. 110.
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, and L.L. Berry (1985), "Problems and Strategies in Services Marketing", *Journal of Marketing*, Vol 49 (Spring), pp. 33-46.