

BAB 5

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada Bab 1, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kualitas pelayanan yang paling penting dan diharapkan oleh konsumen terhadap sebuah *fitness center* yang penulis peroleh dari hasil wawancara adalah sebagai berikut:

- Alat yang disediakan tidak rusak dan dapat berfungsi dengan baik.
- Peralatan lengkap (semua jenis latihan ada).
- Jumlah alat memadai.
- Alat yang tersedia tidak lengket.
- Alat yang disediakan tidak berdebu.
- Ukuran beban lengkap (kecil hingga besar).
- Panduan penggunaan alat jelas.
- Alat diletakkan secara berkelompok sesuai fungsi.
- Beban mudah ditemukan.
- Kamar mandi bebas dari sampah yang berserakkan.
- Lantai kamar mandi dan toilet kering.
- Tekanan air kamar mandi kuat.
- Saluran air lancar.
- Memiliki tempat gantungan baju yang memadai.
- Pintu kamar mandi memberikan rasa *privacy*.
- Loker yang disediakan cukup besar untuk menyimpan keperluan pribadi.
- Loker yang disediakan tidak berbau.
- Loker yang disediakan tidak kotor (berdebu atau bersampah).
- Kunci loker mudah untuk dibawa dan disimpan saat latihan.
- Penguncian loker mudah.

Berdasarkan harapan dan kebutuhan konsumen tersebut, dapat dilihat bahwa dimensi utama yang harus diperhatikan oleh *fitness center* adalah dimensi *tangibles* (penampilan fisik) dan satu dimensi *reliability* yaitu ketersediaan alat yang berfungsi dengan baik. Dapat dilihat juga bahwa anggota *fitness center* lebih mengutamakan peralatan lalu kamar mandi dan terakhir loker.

2. Berdasarkan kuesioner yang penulis sebar, kualitas pelayanan Helios Fitness Festival Citylink (Helios Fitness FCL) dibandingkan dengan *fitness center* lain masih tidak unggul. Hal ini terlihat pada hasil perhitungan yang diperoleh penulis pada Tabel 4.28. Dimana terdapat banyak nilai negatif terhadap perbedaan kinerja Helios Fitness FCL dibandingkan dengan *fitness center* lain. Walaupun Helios Fitness FCL memiliki perbedaan nilai aspek yang positif terhadap *fitness center* lain yang lebih murah, tetap saja kinerja Helios Fitness FCL masih belum unggul karena tidak ada perbedaan yang signifikan (kurang dari 1). Selain itu, walaupun nilai perbedaan positif, tetap saja kinerja pada beberapa pernyataan yang dimiliki Helios Fitness FCL dibandingkan *fitness center* lain yang harganya lebih murah masih memiliki nilai negatif.

3. Berdasarkan nilai pembobotan (*weight*) pada HoQ yang penulis susun, perbaikan kualitas yang harus dilakukan Helios Fitness FCL agar dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen adalah sebagai berikut:
 - Menambah variasi (jenis) alat (117).
 - Membersihkan peralatan setiap hari (99).
 - Melakukan *maintenance* rutin untuk alat-alat yang membutuhkan *maintenance* (90)
 - Memeriksa keadaan alat setiap hari dan segera melakukan perbaikan terhadap alat yang rusak (90).
 - Menambah jumlah alat (81).
 - Mengganti karet di bagian pegangan alat yang sudah lengket secara berkala (81).
 - Menambah beban yang ukuran beratnya belum dimiliki (72).
 - Membuat panduan penggunaan alat dengan jelas yang ditempel pada setiap alat *fitness* (63).
 - Peralatan diletakkan berkelompok sesuai fungsi (63).
 - Memiliki *gym assistant* yang memeriksa dan mengembalikan beban yang sudah tidak terpakai ke rak khusus penyimpanan beban (54).
 - Memiliki petugas kebersihan yang selalu memeriksa dan membersihkan kamar mandi setelah digunakan anggota (54).
 - Memiliki petugas kebersihan yang selalu memeriksa dan mengeringkan lantai kamar mandi setelah digunakan anggota (45).

- Bekerja sama dengan pihak FCL agar air yang dialirkan ke Helios Fitness FCL diperbesar (45).
- Memiliki petugas kebersihan yang selalu memeriksa dan membersihkan salurain air setiap hari (36).
- Menyediakan gantungan baju di kamar mandi yang sedikitnya terdiri dari 6 buah gantungan (36).
- Menyediakan loker yang dapat masuk tas *fitness* (27).
- Memberikan pengait tirai di setiap kamar mandi yang ditempel di tembok (27).
- Memiliki petugas kebersihan yang membersihkan loker setelah selesai digunakan (20).
- Memiliki rak penyimpanan beban (18).
- Memberikan pewangi atau kamper lemari untuk setiap loker (18).
- Mengganti *shower* yang digunakan dengan *shower* yang memiliki tekanan tinggi (15).
- Memasang gelang karet di setiap kunci loker (9).
- Memperbaiki loker yang kuncinya sudah rusak (9).
- Memiliki aturan untuk menyimpan kembali beban yang sudah dipakai ke rak khusus beban (6).

Namun, karakteristik teknik untuk menyediakan gantungan baju di kamar mandi yang sedikitnya terdiri dari 6 buah gantungan dan memasang gelang karet di setiap kunci loker tidak perlu ditingkatkan karena kinerja perusahaan terhadap hal tersebut sudah dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran untuk Helios Fitness FCL agar dapat meningkatkan kualitas produk yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan konsumen. Berikut adalah saran yang penulis berikan untuk meningkatkan kualitas Helios Fitness FCL:

1. Sebaiknya Helios Fitness FCL lebih mengutamakan perbaikan kualitas yang memiliki nilai bobot diatas 50, yaitu:
 - Menambah variasi (jenis alat) seperti dengan menambahkan *kettlebells*, *medicine ball*, *swiss ball*, *push up grip*, tali TRX, dll yang belum dimiliki oleh Helios Fitness FCL.

- Sebaiknya Helios Fitness FCL meningkatkan atau menambah jumlah pembersihan alat menjadi setiap hari atau minimal seminggu 3x agar peralatan yang disediakan tidak berdebu maupun lengket bekas keringat.
- Sebaiknya Helios Fitness FCL memperbaiki peralatan yang rusak terutama pada peralatan mesin *cardio* seperti *treadmill*, *cross trainer*, *cycling*, dan *stepper* karena peralatan tersebut sering rusak (terlihat dari seringnya banyak tulisan *out of order* sehari-hari) dan sudah tidak berfungsi dengan baik seperti *incline* pada *treadmill* tidak dapat digunakan dan mode pada mesin *cycling* tidak dapat digunakan. Apabila mesin tersebut sudah tidak dapat diperbaiki, alangkah lebih baik untuk mengganti alat tersebut dengan alat baru agar konsumen menjadi lebih nyaman ketika menggunakan alat-alat.
- Sebaiknya Helios Fitness FCL mempercepat perbaikan alat yang rusak karena seringkali konsumen merasa bahwa perbaikan alat yang dilakukan oleh Helios Fitness FCL lama.
- Sebaiknya Helios Fitness FCL meningkatkan *maintenance* peralatan sehingga peralatan yang disediakan tidak sering mengalami kerusakan dengan cara rutin memeriksa kondisi alat setiap hari. Apabila alat dirasakan sudah tidak berfungsi dengan baik, segera perbaiki alat tersebut. *Maintenance* peralatan juga termasuk merawat peralatan yang membutuhkan perawatan dan mengganti karet untuk pegangan tangan pada alat agar karet tersebut tidak lengket.
- Sebaiknya Helios Fitness FCL menambah jumlah alat yang sering digunakan oleh anggota *fitness center* seperti mesin *treadmill*, *bench press*, *abdominal bench* (*situp* duduk), dan sepeda *spinning* karena kerap kali untuk menggunakan alat tersebut anggota harus mengantre menunggu orang lain selesai.
- Sebaiknya Helios Fitness menambah *dumbbell*, *barbell*, dan *weight plates* yang ukurannya belum dimiliki dan menambah ukuran yang sering digunakan anggota agar anggota tidak berebut ketika hendak menggunakan beban.
- Sebaiknya Helios Fitness FCL membuat panduan penggunaan masing-masing alat yang ditempel pada setiap mesin atau mengganti panduan yang sudah tidak jelas dengan panduan yang baru.
- Sebaiknya Helios Fitness FCL mengatur ulang tata letak mesin menjadi dikelompokkan sesuai fungsi.

- Sebaiknya Helios Fitness FCL menyusun *Standard Operational Procedure* (SOP) karyawan untuk rutin memeriksa beban yang ada. Apabila terdapat beban yang sudah tidak terpakai, beban disimpan kembali rak penyimpanan beban. SOP juga disusun untuk membersihkan kamar mandi dan toilet yang sudah digunakan konsumen sehingga tidak ada sampah yang berserakkan maupun lantai toilet yang basah.
2. Helios Fitness FCL sebaiknya melakukan penilaian kinerja perusahaan dengan menyebarkan kuesioner kepada konsumen untuk mengetahui *voice of customers* yang mungkin berubah dan melakukan *benchmarking* (perbandingan) dengan *fitness center* lain sehingga kinerja yang diberikan Helios Fitness FCL terpantau. Apabila kinerja Helios Fitness FCL tidak baik, segera lakukan perbaikan terhadap kinerja yang dianggap buruk.
 3. Helios Fitness FCL dapat memiliki kotak saran sehingga konsumen dapat menyampaikan saran dan masukan kepada Helios Fitness FCL. Diharapkan dengan adanya kotak saran, Helios Fitness FCL dapat mengetahui apa yang diharapkan dan dibutuhkan oleh konsumen yang kemudian direalisasikan untuk perbaikan kualitas pelayanan. Selain memiliki kotak saran, manajer Helios Fitness FCL dapat bertanya kepada konsumen mengenai hal yang mungkin harus ditingkatkan atau diperbaiki sehingga anggota merasa diperhatikan.

Selain memberikan solusi perbaikan kepada perusahaan, penulis juga memiliki saran kepada perusahaan atau kepada pihak lain yang membaca penelitian ini dan mau melakukan penelitian lebih lanjut untuk:

1. Melakukan penelitian lebih lanjut terhadap aspek yang tidak dibahas pada penelitian ini, yaitu aspek *front office*, *instruktur*, dan *personal trainer* (PT).
2. Melakukan penelitian lebih lanjut terhadap perancangan *house of quality* yang tidak dilakukan pada penelitian ini yang meliputi perancangan material yang dibutuhkan, perancangan proses, dan perancangan kebutuhan produksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Antara. (2015, Oktober 22). *Banten Express*. Retrieved from Survei: Di Indonesia Kurang Peduli Pola Hidup Sehat: <http://bantenexpres.com/front/br/survei-di-indonesia-kurang-peduli-pola-hidup-sehat>
- Boone, G., & Kurtz, D. D. (2012). *Contemporary Business* (14 ed.). United States of America: John Wiley & Sons, Inc.
- Bruno, G., Esposito, E., Genovese, A., & Passaro, R. (2012). AHP - Based Approaches for Supplier Evaluation: Problems and perspectives. *Journal of Purchasing & Supply Management*, 18, 159-172.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to Make QFD Work for You*. Massachusetts: Addison-Wesley Publishing Company.
- Fitzsimmons, J. A., Fitzsimmons, M. J., & Bordoloi, S. K. (2014). *Service Management: Operations, Strategy, Information Technology* (8th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Foster, S. T. (2013). *Managing Quality: Integrating the Supply Chain*. New Jersey: Perason.
- Hauser, J. R., & Clausing, D. (1988). The House of Quality. *Harvard Business Review*, 63-73.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management; Sustainability and Supply Chain Management* (12th ed.). New Jersey: Pearson.
- Horngren, C. T., Datar, S. M., & Rajan, M. V. (2015). *Cost Acccounting: A Managerial Emphasis* (15th ed.). London: Pearson Education Limited.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (16 ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Marketing Management* (14th ed.). England: Pearson.
- Kumar, C. S., & Sawalika, R. K. (2016). Effecting Factors of Customer Switching Behavior and Customer Loyalty Behaviors in the Banking Industry . *International Journal of Research* , 1003-1009.
- Nimako, S. G. (2012a). Towards a Comprehensive Definition and Typology of Consumer Switching Behaviour: Unearthing research gaps . *The Internationa Journal's: Research Journal of Social Science & Management*, 67-73.
- Nimako, S. G. (2012b). Consumer Switching Behaviour: A Theoretical Review and Research agenda. *The International Journal's: Research Journal of Social Science & Management*, 74-82.
- Parasuraman, A., Berry, L. L., & Zeithaml, V. A. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: The Free Press.

- Pernando, A. (2015, November 13). *Bisnis.com*. Retrieved from HASIL SURVEI: Kesadaran Hidup Sehat Masyarakat Meningkat: <http://lifestyle.bisnis.com/read/20151113/220/491709/hasil-survei-kesadaran-hidup-sehat-masyarakat-meningkat>
- Schroeder, R. G., Goldstein, S. M., & Rungtusanatham, M. J. (2011). *Operation Management, Contemporary Concepts and Cases*. New York: McGraw Hill International Edition.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. United Kingdom: John Wiley & Sons Ltd.
- Slocum, J. W., Jackson, S. E., & Hellriegel, D. (2008). *Competency-Based Management*. China: Thomson Higher Education.
- Tague, N. R. (2005). *The Quality Toolbox* (2nd ed.). Milwaukee: American Society for Quality.
- Teknomo, K. (2006). *Analytic Hierarchy Process (AHP) Tutorial*. Revoledu.com.
- Ulrich, K. T., & Eppinger, S. D. (2012). *Product Design and Development* (15th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm* (6 ed.). New York: McGraww-Hill.