

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang terdapat pada Bab 4, maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Karakteristik kebutuhan dan keinginan yang dianggap paling penting oleh pelanggan adalah Bukti Fisik dengan nilai rata-rata 3,83 dan selanjutnya adalah Keandalan dengan nilai rata-rata 3,82. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pelanggan memiliki harapan yang tinggi terhadap dimensi Bukti Fisik dan Keandalan.
2. Kesenjangan terjadi jika kualitas layanan yang diberikan Kolam Renang Abadi Sport Center tidak sesuai dengan harapan pelanggan.
  - a. Berikut ini adalah kesenjangan yang terjadi antara tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan pada dimensi kualitas jasa yang dimiliki oleh Kolam Renang Abadi Sport Center :
    - Keandalan (-0,09)
    - Bukti Fisik (-0,03).
  - b. Berikut ini adalah 5 kesenjangan terbesar pada tingkat kinerja dengan tingkat kepentingan pada indikator kualitas jasa yang dimiliki oleh Kolam Renang Abadi Sport Center :
    - Kenyamanan meja dan kursi di area kolam renang (-0,34)
    - Ketersediaan tempat penitipan barang (-0,22)
    - Ketersediaan air hangat pada kamar mandi (-0,18)
    - Ketersediaan perlengkapan berenang yang dijual (-0,14)
    - Ketersediaan air hangat pada kolam renang (-0,10)
3. Sebaiknya karakteristik teknik perusahaan disusun berdasarkan hasil wawancara dengan pemilik Kolam Renang Abadi Sport Center untuk memenuhi setiap Karakteristik Kebutuhan dan Keinginan Pelanggan adalah:
  - a. Kenyamanan kolam renang, dengan cara:
    - Air kolam renang disaring setiap hari
    - Air kolam renang diganti satu minggu sekali

- Air kolam renang diberi kaporit sesuai takaran
- b. Kenyamanan meja dan kursi di area kolam renang, dengan cara:
- Mengganti meja dan kursi dengan yang baru dan terbuat dari plastik
  - Sarana dan prasarana dibersihkan pada pagi, siang, dan sore hari
- c. Kenyamanan area di sekitar kolam renang, dengan cara:
- Atap kolam renang tembus sinar matahari dan diberi lampu yang memadai
  - Sarana dan prasarana dibersihkan pada pagi, siang, dan sore hari
  - Terdapat aturan dan tata tertib yang jelas
- d. Kenyamanan kamar mandi, dengan cara:
- Kamar mandi dibersihkan sesuai standar kebersihan
  - Ruang ganti memiliki lubang udara yang menghadap ke ruang terbuka
  - Menyediakan kloset duduk yang kondisinya baik dan bersih
  - Menyediakan pancuran air untuk mandi (*shower*) yang baik
- e. Ketersediaan lapangan parkir, dengan cara:
- Mengatur tempat parkir agar selalu bersih dan nyaman
- f. Ketersediaan perlengkapan berenang yang dijual, dengan cara:
- Menjual perlengkapan renang yang lengkap
- g. Ketersediaan tempat penitipan barang, dengan cara:
- Menyediakan lemari yang memiliki kunci (*locker*)
- h. Ketersediaan air hangat pada kolam renang, dengan cara:
- Tersedia mesin pemanas air kolam renang yang berfungsi dengan baik
- i. Ketersediaan air hangat pada kamar mandi, dengan cara:
- Tersedia pemanas air (*water heater*) listrik di kamar mandi yang berfungsi dengan baik
- j. Kesesuaian harga dengan layanan yang dirasakan pelanggan, dengan cara:
- Fasilitas yang tersedia selalu dirawat dengan baik

4. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa dari 18 karakteristik teknik ada 12 karakteristik yang memiliki hubungan “kuat” terhadap karakteristik kebutuhan pelanggan, sedangkan sisanya, sebanyak 6 karakteristik teknik, memiliki hubungan “sedang” terhadap karakteristik kebutuhan pelanggan yaitu air kolam renang diberi kaporit sesuai takaran (3), mengganti meja dan kursi dengan yang baru dan terbuat dari plastik (3), sarana dan prasarana dibersihkan pada pagi, siang, dan sore hari (3), atap kolam renang tembus sinar matahari dan diberi lampu yang memadai (3), sarana dan prasarana dibersihkan pada pagi, siang, dan sore hari (3), dan mengatur tempat parkir agar selalu bersih dan nyaman (3).
5. Hubungan antar karakteristik teknik Kolam Renang Abadi Sport Center adalah sebagai berikut :
  - a. Air kolam renang disaring setiap hari dengan air kolam renang diganti satu minggu sekali, memiliki korelasi positif.
  - b. Air kolam renang diganti satu minggu sekali dengan air kolam renang diberi kaporit sesuai takaran, memiliki korelasi positif.
  - c. Air kolam renang disaring setiap hari dengan air kolam renang diberi kaporit sesuai takaran, memiliki korelasi positif.
  - d. Sarana dan prasarana dibersihkan pada pagi, siang, dan sore hari dengan mengganti meja dan kursi dengan yang baru dan terbuat dari plastik, memiliki korelasi positif.
  - e. Kamar mandi dibersihkan sesuai standar kebersihan dengan menyediakan kloset duduk yang kondisinya baik dan bersih memiliki korelasi positif.
6. Prioritas perbaikan utama yang sebaiknya dilakukan oleh Pengelola Kolam Renang Abadi Sport Center untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan urutan tingkat kepentingan relatif adalah sebagai berikut:
  - Air kolam renang disaring setiap hari (7,14)
  - Terdapat aturan dan tata tertib yang jelas (7,14)
  - Kamar mandi dibersihkan sesuai standar kebersihan (7,14)
  - Menyediakan kloset duduk yang kondisinya baik dan bersih (7,14)

- Menyediakan pancuran air untuk mandi (*shower*) yang baik (7,14)
- Menyediakan lemari yang memiliki kunci (*locker*) (7,14)
- Fasilitas yang tersedia selalu dirawat dengan baik (7,14)

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis membuat beberapa saran kepada Kolam Renang Abadi Sport Center untuk meningkatkan kualitas layanan. Saran yang diberikan penulis adalah:

1. Pengelola Kolam Renang Abadi Sport Center sebaiknya lebih memperhatikan dimensi “Bukti Fisik” dan dimensi “Keandalan” karena hal ini dianggap penting oleh pelanggan dan dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan.
2. Pengelola Kolam Renang Abadi Sport Center sebaiknya meningkatkan kinerja yang dimiliki oleh Kolam Renang Abadi Sport Center sesuai dengan tingkat kepentingan pelanggan. Berikut ini adalah indikator yang memiliki kesenjangan terbesar antara tingkat kinerja perusahaan dengan tingkat kepentingan pelanggan:
  - a. Kenyamanan meja dan kursi di area kolam renang (-0,34).  
Sebaiknya pengelola mendengarkan masukan dari para pengunjung yang datang ke Kolam Renang Abadi Sport Center yaitu dengan mengganti meja dan kursi yang sudah lama dan juga dalam kondisi yang kurang baik karena tidak pernah ada penggantian pada fasilitas tersebut. Meja dan kursi sebaiknya diganti dengan yang terbuat dari plastik agar lebih tahan lama dan tentunya mudah dibersihkan.
  - b. Ketersediaan tempat penitipan barang (-0,22).  
Pengelola sebaiknya mengganti tempat penitipan barang yaitu dengan menyediakan lemari penitipan yang memiliki kunci sehingga para pengunjung dapat menyimpan barangnya dengan aman saat berenang.
  - c. Ketersediaan air hangat pada kamar mandi (-0,18).  
Kamar mandi sebaiknya juga dilengkapi dengan air hangat karena setelah berenang, pengunjung akan membasilasi diri dengan air hangat sehingga para pengunjung tidak merasa kedinginan dan merasa nyaman.

Pengelola juga sebaiknya memastikan mesin penghangat air di kamar mandi selalu berfungsi dengan baik.

d. Ketersediaan perlengkapan berenang yang dijual (-0,14).

Pengelola harus menambah kelengkapan peralatan berenang yang dijual di tempat tersebut agar para pengunjung dapat membeli perlengkapan berenang dengan mudah apabila mereka belum memiliki ataupun lupa untuk membawanya.

e. Ketersediaan air hangat pada kolam renang (-0,10).

Kolam renang dengan air hangat tentu akan menjadi kelebihan dari kolam renang, maka pengelola sebaiknya selalu memeriksa mesin penghangat kolam renang agar selalu berfungsi dengan baik dan cepat memperbaiki jika ada kerusakan sehingga kehangatan air pada kolam renang selalu terjaga dengan baik.

3. Pengelola memperhatikan Karakteristik teknik yang dianggap penting di Kolam Renang Abadi Sport Center dengan karakteristik teknik kebutuhan dan keinginan pelanggan sehingga dapat diketahui apa yang dibutuhkan dan diinginkan oleh pelanggan sehingga nantinya Kolam Renang Abadi Sport Center dapat meningkatkan kualitas fasilitas dan lebih baik lagi ke depannya.
4. Pengelola sebaiknya memperhatikan karakteristik teknik yang memiliki hubungan kuat dengan karakteristik kebutuhan pelanggan supaya nantinya para pelanggan dapat lebih nyaman menggunakan fasilitas dan berenang di tempat tersebut. Pada karakteristik teknik yang memiliki masalah harus sesegera mungkin diperbaiki dan diperbaharui agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi dan mampu memberikan kualitas pelayanan terbaik.
5. Sebaiknya pengelola memperhatikan karakteristik teknik kebutuhan dan keinginan pelanggan karena diantaranya terdapat beberapa karakteristik teknik yang memiliki hubungan. Seperti air kolam renang yang bersih dan jernih dengan air kolam renang disaring setiap hari dengan pemberian kaporit pada kolam renang dan air kolam renang yang diganti satu minggu sekali. Agar air kolam renang bersih dan jernih maka tiga hal tersebut harus dilakukan. Pengelola juga harus memastikan bahwa alat pembersih/saringan air berfungsi dengan baik dan takaran kaporit sesuai dengan yang seharusnya.

6. Prioritas perbaikan pada Kolam Renang Abadi Sport Center sebaiknya disusun berdasarkan nilai kepentingan relatif. Penulis menyarankan untuk memprioritaskan karakteristik teknik yang memiliki nilai relatif di atas 5%.

Karakteristik teknik tersebut adalah sebagai berikut:

a. Air kolam renang disaring setiap hari (7,14).

Agar air kolam renang selalu dalam keadaan bersih dan jernih tentunya pengelola Kolam Renang Abadi Sport Center harus melakukan penyaringan air setiap hari dan memastikan bahwa petugas kolam renang membersihkan dedaunan/kotoran dengan teliti demi menjaga kejernihan air yang ada di kolam renang .

b. Terdapat aturan dan tata tertib yang jelas (7,14).

Pengelola sebaiknya membuat dan menetapkan lebih ketat tata tertib yang diterapkan kepada seluruh pengunjung selama berada di Kolam Renang Abadi Sport Center. Seperti dilarang membuang sampah di area kolam renang dan dilarang merusak kursi area kolam renang. Dengan adanya peraturan yang jelas maka akan meningkatkan kenyamanan dan keamanan selama berada di Kolam Renang Abadi Sport Center.

c. Kamar mandi dibersihkan sesuai standar kebersihan (7,14).

Kamar mandi harus dibersihkan setiap hari yaitu pada pagi, siang, dan sore hari sesuai dengan standar kebersihan yang diterapkan oleh Kolam Renang Abadi Sport Center sehingga para pengunjung akan merasa nyaman untuk menggunakan fasilitas kamar mandi yang disediakan.

d. Menyediakan kloset duduk yang kondisinya baik dan bersih (7,14).

Untuk menambah kenyamanan pengunjung selama berada di Kolam Renang Abadi Sport Center, maka pengelola sebaiknya mengganti kloset duduk dengan yang baru agar pengunjung merasa lebih nyaman dan dipastikan kloset selalu dibersihkan oleh petugas dan dalam keadaan bersih.

e. Menyediakan pancuran air untuk mandi (*shower*) yang baik (7,14).

Salah satu fasilitas yang harus ditingkatkan adalah penyediaan pancuran air untuk mandi (*shower*) yang berfungsi dan dalam kondisi baik. Sebaiknya pengelola mengganti *shower* dengan yang baru serta membuat

bilik mandi (sekat antar *shower*) pemisah agar para pengunjung akan lebih nyaman menggunakan fasilitas tersebut saat akan membilas dan mandi setelah selesai berenang dengan kata lain sebaiknya tempat mandi di area Kolam Renang Abadi Sport Center diperbaiki (*renovasi*).

- f. Menyediakan lemari yang memiliki kunci (*locker*) (7,14).

Pengelola sebaiknya menyediakan lemari yang memiliki kunci sebagai tempat para pengunjung menyimpan barangnya saat melakukan aktifitas renang. Saat ini hanya terdapat lemari tanpa kunci di area kolam renang. Dengan adanya lemari kunci, para pengunjung akan lebih tenang saat berenang dan tidak khawatir terhadap barang bawaannya karena lebih aman.

- g. Fasilitas yang tersedia selalu dirawat dengan baik (7,14).

Pengelola Kolam Renang Abadi Sport Center sebaiknya selalu memperhatikan aspek kebersihan fasilitas bagi para pengunjung agar pengunjung merasa nyaman saat berada di sana. Untuk fasilitas yang telah lama, sebaiknya pengelola juga mengganti fasilitas tersebut dengan yang baru dan memperbaikinya sehingga akan lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Assauri, S. (2004). *Management Produksi dan Operasi*. Jakarta: FEUI.
- Cohen, L. (1995). *Quality Function Deployment: How to make QFD Work for You*. Massachusetts: Wesley Publishing Company.
- Evans, J. R., & M Wiliiam, L. (2011). *The Management and Control of Quality*. Canada: South-Western Cengage Learning.
- Fitzsimmons, A. J., Fitzsimmons, J. M., & Bordoloi, K. S. (2014). *Service Operations Management, 8th Ed*. New York: The McGraw-Hill.
- Fitzsimmons, j. A. (2011). *Service Management, 7th Ed*. New York: McGraw-Hill.
- Foster, S. T. (2013). *Managing Quality: Integrating the Supply Chain*. New Jersey: Pearson.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operation Management Sustainability and Supply Chain Management, 12th Ed*. England: Pearson.
- Kotler, P. (2009). *Marketing Management, 2nd Ed*. Jakarta: Prehallindo.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2001). *Principles of Marketing 10th Edition*. Pearson Prentice Hall, Upper Saddle River, NJ.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). *Principles of marketing, 14th Ed*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. USA: The Free Press.
- Perrin, G. A. (1980). *Sports Hall and Swimming Pools*. London: E,&F.N,SPON.
- Russell, & Taylor. (2014). *Operation Management 7th Ed*. New York: John Wiley and Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2013). *Research Method for Business: A Skill Building Approach Sixth Edition*. Chichester: John Wiley & Sons Lld.
- Tjiptono, F. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing Integrating Customer Focus Across the Firm*. New York: McGraww-Hill.