

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

V.1 Kesimpulan

Bab-bab sebelumnya telah mengumpulkan data dan mengolahnya untuk menyelesaikan rumusan masalah yang ada. Pengolahan data menghasilkan prioritas dari perbaikan yang akan dilakukan terhadap objek penelitian. Berdasarkan analisis dan pengolahan data dapat ditarik kesimpulan. Kesimpulan yang dapat ditarik dari penelitian adalah sebagai berikut.

1. Model pengukuran yang tepat dalam mengukur *fitness centre* adalah menggunakan model oleh Polyakova & Mirza (2016) yang menggabungkan 7 buah model yang telah mengukur *fitness centre* dalam jurnal internasional. Model pengukuran memiliki 6 dimensi dan 51 atribut berdasarkan analisa kualitatif oleh Polyakova & Mirza (2016). Berdasarkan pengujian secara statistik dengan metode analisa faktor, model pengukuran terbagi atas 9 dimensi yang terdiri dari 51 atribut.
2. Berdasarkan hasil pengukuran nilai performansi dengan menggunakan *SERVPERV score*, rata-rata nilai performansi atribut dari *T-Fitness* masih dibawah 4 yang merupakan nilai tengah dari skala pengukuran performansi. Nilai performansi seluruh atribut masih dibawah nilai 7 sehingga nilai atribut masih dapat mendapatkan *improve*.
3. Berdasarkan hasil penilaian oleh *expert* dalam membandingkan setiap dimensi dan atribut, dimensi dengan tingkat kepentingan tertinggi adalah dimensi fasilitas. Dimensi dengan tingkat kepentingan terendah adalah dimensi lingkungan sosial.
4. Berdasarkan pengolahan data dengan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA), atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan akibat memiliki nilai performasni yang rendah dan tingkat kepentingan yang tertinggi terdapat dalam 6 dimensi berbeda yaitu fasilitas, suasana, *support*, layanan tambahan, cakupan layanan, dan program kelas. Prioritas perbaikan terdiri dari 15 atribut yang

berbeda yaitu atribut 11, 12, 13, 15, 16, 20, 21, 27, 28, 30, 32, 34, 35, 37, dan 39.

5. Usulan perbaikan yang diberikan untuk *T-Fitness* terdiri dari 32 usulan perbaikan dimana terdapat 3 usulan perbaikan yang masih dipertimbangkan. Pertimbangan perbaikan pada 3 usulan dikarenakan keterbatasan sumber daya dan waktu pada jangka waktu dekat. Usulan perbaikan lainnya dapat diterapkan dalam jangka waktu dekat sehingga dapat meningkatkan kualitas jasa guna meningkatkan kepuasan dari pelanggan *T-Fitness*.

V.2 Saran

Dalam melakukan penelitian dan memberikan usulan terhadap *T-Fitness*, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat diterapkan oleh *T-Fitness*. Saran yang diberikan oleh peneliti antara lain :

1. Penelitian selanjutnya sebaiknya lebih teliti dalam mengadopsi model-model pengukuran jasa agar lebih memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan persepsi dari atribut model.

DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong,G. & Kotler. P., (1997). *Prinsip-prinsip pemasaran*. Cetakan pertama. Jakarta:Erlangga.
- Cohen, L., Manian, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education (6th ed.)*. London, New York : Routledge Falmer.
- Cronin, J.J & Taylor, S.A. (1992), “*SERVPERF Versus SERVQUAL : Reconciling Performance Based and Perception, Minus Expectations Measurement of Service Quality*”, *Journal of Marketing*, Januari(58): 125-131.
- Grönroos, C., (2007), *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition, 3rd Edition*, John & Wiley Sons, Ltd., Chichester.
- Irianto, Pekik Djoko. (2004). *Bugar dan Sehat dengan Berolahraga*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Jasinkas, E., Reklaitiene, D., Svagzdiene, B. (2013). *Evaluation of Service Quality in Fitness Centres*. *Transformations in Business & Economics*, Vol.12, No 1 (29), pp 108-124.
- Kotler, P. & Koller, K.L. (1995). *Marketing Mangement (14th ed.)*. United States: Pearson Education.
- Kusrnin. (2007). *Konsep dan Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Latifah, S. (2005). *Prinsip-prinsip Dasar Analytical Hierarchy Process*. Sumatera Utara : Fakultas Pertanian Universitas Sumatera Utara.
- Martilla J.A & James J.c. (1977), *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*, Vol.49, No.1, pp 41-50.
- Megawati, Yenli. (2006). *Kualitas Pelayanan terkait dengan Kepuasan Konsumen dalam Industri Jasa*. Indonesia . Jakarta : Universitas Bunda Mulia.
- Mirza, Olga Polyakova., & Mohammed, T. (2016). *Service Quality Models in the Context of the Fitness Industry, Sport, Business, and Management: An International Journal*, 6(4), 360-382.

- Parasuraman, A., Zeithami, V.A & Berry, L.L. (1988). *SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.
- Rahmat, H. (2016). *Usulan Peningkatan Kualitas Jasa Ninety Six Fitness berdasarkan QUESC*. Bandung : Program Studik Teknik Industri Fakultas Teknologi Industri – UNPAR.
- Rajput, V. (2018). *A Literature Review on AHP (Analytic Hierarchy Process)*. IAETSD Journal for Advanced Research in Applied Science Vol.5, ISSUE1, JAN/2018. Hal 349-355.
- Sekaran, U. (2003), *Research Methods For Business : A Skill Building Approach*. New York- USA: John Wiley and Sons, Inc.
- Supranto,J. (2004). *Analisis Multivariat : Arti dan Interpretasi*, Jakarta, P.T. Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tsitskari, E., Tsiotras, D., & Tsiotras, G. (2006). *Measuring Service in Sport Services*. Total Quality Management : Vol.17, No 5, pp 623-631.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, The Free Press, New York.