BAB VI
KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis kualitas pelayanan di Gym X menggunakan metode SERVQUAL, *Importance PerforMance Analysis* (IPA), Diagram Pareto, *Fishbone Diagram* , dan pendekatan 5W+1H, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan Gym X belum memenuhi harapan pelanggan. Hasil SERVQUAL menunjukkan nilai rata-rata persepsi sebesar 3,275 dan harapan sebesar 4,030, dengan *gap* sebesar −0,755 serta indeks kualitas sebesar 0,813 (<1). Seluruh dimensi memiliki *gap* negatif, dengan dimensi *Tangible* memiliki *gap* terbesar sebesar −0,909 sehingga menjadi prioritas utama perbaikan.
2. Seluruh atribut pelayanan memiliki *gap* negatif. Atribut “Ada penanganan yang dilakukan jika terdapat keluhan dari pelanggan” memiliki *gap* terbesar sebesar −1,073. Sementara itu, atribut “Kondisi peralatan olahraga di Gym X baik dan layak digunakan” memiliki *gap* −1,036, dengan persepsi 3,200 dan harapan 4,236. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi peralatan masih belum memenuhi harapan pelanggan.
3. Kondisi peralatan menjadi salah satu prioritas perbaikan berdasarkan IPA. Observasi pada alat representatif menunjukkan bahwa *Lat Pulldown Machine* memiliki utilisasi tertinggi pada periode 18.00–21.30, yaitu 70,95%, dengan 12 pengguna dan waktu aktif 149 menit. Berdasarkan kapasitas efektif sekitar 14 orang, penggunaan aktual masih berada di bawah kapasitas sehingga belum terjadi *overcapacity* . Namun, tingkat utilisasi yang relatif tinggi menunjukkan perlunya monitoring untuk mengantisipasi peningkatan permintaan.
4. Permasalahan peralatan dipengaruhi oleh faktor *Man*, *Machine*, *Method*, dan *Environment*. Faktor *Machine* berkaitan dengan kondisi dan ketersediaan peralatan, *Man* dengan perilaku dan jumlah pengguna, *Method* dengan sistem inspeksi, pemeliharaan, dan pengaturan penggunaan, sedangkan *Environment* berkaitan dengan kepadatan area latihan pada jam sibuk. Oleh

karena itu, perbaikan tidak hanya berfokus pada penambahan mesin, tetapi juga pada pengelolaan dan pemeliharaan peralatan.

5. Usulan perbaikan mencakup pengendalian penggunaan, pemeliharaan, monitoring, dan pengembangan kapasitas. Berdasarkan pendekatan 5W+1H, perbaikan dilakukan melalui penerapan time limit, monitoring utilisasi dan antrean pada jam sibuk, inspeksi serta pemeliharaan berkala, dan penambahan unit apabila permintaan meningkat secara konsisten. *Lat Pulldown Machine* dapat menjadi prioritas pengembangan karena memiliki utilisasi tertinggi sebesar 70,95%. Meskipun analisis ekonomi teknik menunjukkan investasi layak berdasarkan skenario yang digunakan, pengadaan tidak perlu dilakukan segera karena belum terdapat *overcapacity* aktual. Pengadaan dapat diprioritaskan berdasarkan hasil monitoring perkembangan permintaan dan kebutuhan kapasitas.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta referensi bagi penelitian selanjutnya.

1. Bagi *Gym* X
   a. Gym X disarankan melakukan monitoring penggunaan *Lat Pulldown Machine* pada jam sibuk dan mempertimbangkan penambahan satu unit apabila permintaan terus meningkat hingga mendekati kapasitas efektif.
   b. Menerapkan pengaturan penggunaan *Lat Pulldown Machine* pada pukul 18.00–21.30, seperti pembatasan waktu penggunaan atau sistem antrean.
   c. Melakukan evaluasi penggunaan peralatan secara berkala berdasarkan jumlah pengguna dan durasi pemakaian sebagai dasar pengambilan keputusan terkait penambahan fasilitas.
   d. Meningkatkan penanganan keluhan pelanggan dengan menyediakan mekanisme penyampaian keluhan yang jelas serta memastikan setiap keluhan ditindaklanjuti.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya
   a. Melakukan observasi dalam periode yang lebih panjang dan pada hari yang berbeda untuk memperoleh gambaran pola penggunaan peralatan yang lebih representatif.

b. Memperluas objek penelitian dengan menganalisis lebih banyak jenis peralatan agar evaluasi kapasitas fasilitas menjadi lebih menyeluruh.
c. Menggunakan data biaya investasi yang diperoleh langsung dari pemasok serta mempertimbangkan biaya pemeliharaan, operasional, dan nilai sisa peralatan secara lebih rinci.
d. Melakukan evaluasi pascaimplementasi untuk mengetahui dampak usulan perbaikan terhadap kepuasan pelanggan dan kualitas pelayanan Gym X.