

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan di Vertical Fitness Centre, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil demografi member Vertical Fitness Centre menunjukkan usia member terbanyak beusia 17 – 25 tahun dan berjenis kelamin laki – laki.
2. Hasil analisa *Conjoint* dan *Cluster Analysis* menunjukkan kombinasi level terbaik berada di dalam *cluster* 1 dengan nilai utilitas *cluster* - 0,9110 dan nilai kepentingan relatif sebesar 48,52 %, dengan isi kombinasi level yaitu kebersihan ruang *fitness*, kejelasan mengenai informasi progam atau promo yang ada, kondisi perlengkapan dan peralatan *fitness*, ketanggapan operator dalam bekerja, pemahaman pihak operator dalam bekerja. Hasil pengukuran tingkat kualitas layanan Vertical Fitness Centre berada pada kategori “Sedang” dengan nilai rata-rata total sebesar 3,75.
3. Dari 5 kombinasi level yang menjadi faktor utama permasalahan diperoleh 11 strategi perbaikan yakni melakukan pembersihan ruangan secara rutin dan berkala, mengganti karpet lama dan pengecatan dinding ulang, menambah staff kebersihan, lebih aktif dalam penggunaan media sosial sebagai sarana informasi promo, produk, dll, melakukan manajemen perawatan secara berkala, mengganti perlengkapan / peralatan yang telah berkarat atau tidak layak pakai dengan yang baru, menambah variasi peralatan *fitness* yang lebih modern, melakukan pengawasan kinerja operator oleh owner, menyediakan kotak saran sebagai sumber usulan sarana perbaikan, merekrut personal trainer berpengalaman, dan membekali operator dengan pengetahuan kesehatan dan *bodybuilding*.

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian di Vertical Fitness Centre, ada beberapa saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Pihak Vertical Fitness Centre melakukan langkah perbaikan berdasarkan strategi dari penelitian ini, untuk dapat meningkatkan kualitas layanan dan juga mampu meningkatkan jumlah member baru.
2. Untuk penelitian berikutnya yang mengambil topik dan objek yang sama disarankan untuk mencoba melakukan eksperimen lain dalam pemilihan atribut, level, ataupun mencoba desain kombinasi yang berbeda.

DAFTAR PUSTAKA

- Dutka, Alan. 1995. *AMA Handbook For Customer Satisfaction*. NTC Pub Group.US.
- Fandy Tjiptono. 2008. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Andi Publisher, Jakarta.
- Hair et al. (2010). *Multivariate Data Analysis*, Seventh Edition. *Pearson Prentice Hall*.
- Kuhfeld, W. F. (2000). *Conjoint Analysis Examples*, SAS Institut, Inc.
- Parasuraman. 1990. *Delivering Quality Service*. New york: The Free Press.
- Riggs, James L. 1987. *Production Analysis and Control 4th Edition*, John Willey and Sons Inc, New York.
- Yenny Sari, Rosita Meitha Surjani, dan Rita Tang. 2013. *Kajian Model Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan dengan Aplikasi Structural Equation Modeling serta Upaya Peningkatan Kualitas Layanan di Fitness Centre. Proceedings 7th National Industrial Engineering Conference*, UBAYA, Surabaya.