

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pengolahan data dengan menggunakan metode *Servqual*, IPA dan Kaizen di Ray Gym, mendapatkan kesimpulan dalam penelitian ini jika berdasarkan hasil perhitungan dan pengolahan data dengan menggunakan metode *servqual* untuk dapat mencari nilai gap dari persepsi dengan harapan, diperoleh pada masing-masing nilai gap antara persepsi dan harapan memiliki nilai negatif (-), dapat diartikan bahwa terdapat kinerja yang diberikan langsung oleh pelayanan perusahaan tersebut belum memenuhi. Dari beberapa nilai *gap score* tersebut menghasilkan nilai kualitas pelayanan yaitu 0.949, 0.972, 0.960, 0.964 dan 0.939 sehingga didapatkan nilai rata-rata sebesar 0.957 yang dimana nilai tersebut masih kurang dari nilai 1 ( $Q < 1$ ) maka hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diterima oleh pelanggan belum memenuhi. Walaupun memiliki nilai negatif akan tetapi untuk rata-rata nilai keseluruhan pada persepsi yaitu 3,9 dan 4,0 yang dimana artinya pelayanan yang diberikan baik sehingga antara persepsi dan harapan tidak terlalu jauh untuk perbedaan kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil dari pengolahan melalui metode *Importance Performance Analysis* (IPA) didapatkan 3 atribut perbaikan pelayanan pada Ray Gym, yaitu sebagai berikut:

1. Atribut Tan 1 Area parkir yang baik dan luas.
2. Atribut Emp 1 Kepekaan terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh *gym*.
3. Atribut AS 3 Pergantian *spare part* terhadap alat Latihan *gym* pada waktunya.

Kemudian hasil pengolahan dengan metode kaizen didapatkan usulan perbaikan pada masing-masing yang mewakili variabel dimensi yaitu:

1. Tan 2 Memiliki peralatan *gym* yang memadai.
2. RL 1 Pelayanan yang diberikan secara adil terhadap sesama anggota *gym*.
3. RS 1 Pelatih memberikan informasi baik dan jelas terhadap anggota *gym*.
4. AR 2 Pihak *gym* memberikan rasa aman dan nyaman saat Latihan.

5. EMP 2 Karyawan memberikan pelayanan dengan baik.

## 5.2 Saran

Saran yang dapat diberikan melalui uji hasil penelitian terhadap *Ray Gym* ialah merupakan usulan peningkatan kualitas pelayanan, dan serta saran lainnya untuk peneliti yang akan melakukan penelitian serupa pada masa yang akan datang. Berikut adalah saran-saran sebagai berikut:

- 1) Berdasarkan hasil penelitian pada *Ray Gym* terdapat 3 atribut prioritas yang utama, kemudian 5 usulan perbaikan dengan metode kaizen, untuk dilakukan perbaikan guna memenuhi kepuasan pelanggan

Untuk penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan responden dengan obyek penelitian untuk mendapatkan hasil yang lebih terealisasikan.

