

**TINGKAT KEPUASAN MEMBER TERHADAP PELAYANAN DAN  
FASILITAS *FITNESS CENTER* HSC UNY**

**Tugas Akhir Skripsi**

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta  
untuk Memenuhi Persyaratan guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Keolahragaan



Oleh :

Ali Muthahhari Rahim

NIM. 16603141017

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2020**

# Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan Fasilitas *Fitness Center* HSC UNY

Oleh:

Ali Muthahhari Rahim  
NIM. 1660314117

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat Kepuasan Member terhadap Pelayanan dan Fasilitas *Fitness Center* HSC UNY.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Subjek dalam penelitian ini merupakan member *Fitness Center* HSC UNY, sedangkan untuk jumlah responden atau subjek yang diteliti sebanyak 70 responden. Adapun uji validitas instrumen menggunakan korelasi product moment dan diperoleh hasil 61 soal dinyatakan valid dengan nilai korelasi  $\geq r$  tabel 0.3061 atau probabilitas output SPSS  $\leq 0,05$ . Sedangkan uji Reliabilitas Instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan memperoleh koefisien reliabilitas antara 0.80-1.00. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY dengan tanggapan 70 responden mendapatkan hasil 36 (51%) responden tidak puas. Berdasarkan variabel pelayanan 38 orang (54%) dalam kategori tidak puas. Berdasarkan variabel fasilitas dengan 70 responden terdapat 43 orang (61%) tidak puas. Berdasarkan hasil penelitian dapat menunjukkan bahwa tingkat kepuasan member dalam faktor pelayanan ditinjau dalam kategori *tangibles*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan empati sebagai berikut: *Tangible* puas (50%), *Reliability* tidak puas (53%), *Responsiviness* tidak puas (53%), *Assurance* tidak puas (60%), Empati tidak puas (60%). Tingkat kepuasan fasilitas sebagai berikut: Kondisi Fasilitas tidak puas (63%), Desain Interior dan Eksterior tidak puas (61%) Kebersihan Lingkungan tidak puas (54%).

**Kata Kunci:** Tingkat Kepuasan, pelayanan, fasilitas, *fitness*

**LEVEL OF MEMBERS' SATISFACTION ON THE SERVICES AND FACILITIES OF  
HSC UNY FITNESS CENTER**

**By:**

**Ali Muthahhari Rahim  
NIM. 16603141017**

**ABSTRACT**

*This research intends to figure out the level of members' satisfaction on the services and facilities of HSC UNY Fitness Center.*

*This research was a descriptive quantitative study using a survey method. The subjects in this research were the members of HSC UNY Fitness Center, while the number of the respondents were 70 respondents. The validity test of the instrument was using the product moment correlation and the results obtained from 61 question items were declared valid with a correlation value  $\geq r$  table 0.3061 or the probability of the SPSS output  $\leq 0.05$ . Instrument reliability test used Cronbach's Alpha formula and obtained a reliability coefficient between 0.80-1.00. The data analysis technique used descriptive analysis elaborated in the form of percentage.*

*The results of the research on the level of members' satisfaction on the services and facilities of HSC UNY Fitness Center indicate that 36 respondents (51%) are not satisfied. Based on the service variable, 38 respondents (54%) are in the dissatisfied category. Based on the facility variable with 70 respondents, 43 respondents (61%) are dissatisfied. Based on the results of the research, it can be shown that the level of members' satisfaction on the services factors emphasized in the aspects of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy as follows: Tangible aspect shows that there are 50% in satisfied category, Reliability aspect shows that 53% are in dissatisfied category. In the responsiveness aspect, 53% are in dissatisfied category. In assurance aspect, 60% are in dissatisfied category, and in the empathy aspect, 60% are in dissatisfied category. The level of facility satisfaction is as follows: dissatisfied on facility condition (63%), dissatisfied on interior and exterior design (61%), and dissatisfied on environmental cleanliness (54%).*

**Keywords:** *Level of satisfaction, service, facilities, fitness*

## LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan judul

**Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan Fasilitas *Fitness Center*  
HSC UNY**

Disusun oleh

Ali Muthahhari Rahim  
NIM 16603141017

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan  
Ujian Tugas Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan.


Yogyakarta, 12 November 2020


Mengetahui

Ketua Jurusan Ilmu Keolahragaan

Disetujui

Dosen Pembimbing

  
Dr. Sigit Nugroho, S. Or., M. Or  
NIP : 1980092420060410001

  
Fatkurahman Arjuna, M. Or.  
NIP : 198303132010121005

## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan Fasilitas *Fitness Center*  
HSC UNY

Disusun oleh  
Ali Muthahhari Rahim  
NIM 16603141017

Telah dipertahankan di depan TIM Penguji Tugas Akhir Skripsi Jurusan Ilmu  
Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 18 November 2020

### TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji/Pembimbing Fatkurahman Arjuna, M. Or		25/11/2020
Sekretaris Dr. Sigit Nugroho, S. Or., M. Or		25/11/2020
Penguji Drs. Sumarjo, M.Kes		29/11/2020

Yogyakarta, 27 November 2020

Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta



Dekan,  
Prof. Dr. Sumaryanto, M. Kes  
NIP. 1965030119900110010

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ali Muthahhari Rahim

Nim : 16603141017

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : **Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan Fasilitas *Fitness Center* HSC UNY**

Menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penelitian karya ilmiah yang lazim.

Yogyakarta, 12 November 2020

Yang menyatakan



Ali Muthahhari Rahim

NIM 1660314117

## **MOTTO**

Orang yang akan berjalan diatas surga dan berdiri diatas segalanya

(Hamba Allah)

Jangan Pernah percaya suatu keadilan disebuah tempat, jika yang membuat aturan  
adalah orang-orang jahat

(Hamba Allah)

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Alhamdulillah Raabbil'Alamin, ucapan rasa syukur yang tiada akhirnya kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang selalu memberikan rahmat serta karunia-Nya untuk menjalani segala urusan dunia ini. Dengan ucapan rasa syukur tersebut, peneliti ingin mempersembahkan hasil karya sederhana ini untuk orang-orang yang disayangi dan selalu membantu serta memberikan semangat dalam kehidupan ini. Karya sederhana ini peneliti persembahkan untuk:

1. Kedua orang tua saya, Bapak Rahim Achmad Ibu Ramdani Salam, yang telah membantu saya dalam penyelesaian skripsi ini melalui dukungan dan doa-doa yang dipanjatkan.
2. Program studi Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang sudah memberikan fasilitas serta seluruh pengetahuan dari awal saya mengikuti kuliah hingga saya melakukan wisuda.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT atas berkat rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul "*Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Fitness Center HSC UNY*" sebagai salah satu tanggung jawab yang harus dikerjakan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Keolahragaan.

Dalam menyelesaikan skripsi ini, tentu saja peneliti tidak dapat menyelesaikan sendiri dan melibatkan banyak pihak. Maka dari itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini, peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Fatkurahman Arjuna, M. Or selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah banyak memberikan dorongan, semangat, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi
3. Dr. Sigit Nugroho, S. Or., M. Or., selaku Ketua Jurusan Ilmu Keolahragaan.
4. Drs. Sumarjo, M.Kes., selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan akademik..
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

6. Putri Adibatur Rohmah, yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan, serta doanya sehingga saya bisa menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
7. Adik saya Ilha Nurul Fatimah Rahim dan Ahmad Arif Taqi Rahim yang telah memberikan dukungan, semangat, dan doanya untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
8. Staff dan Instruktur Fitness HSC UNY yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam proses pengambilan data untuk menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi
9. Semua pihak, yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu saya dalam penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih banyak kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi menyempurnakan tugas akhir skripsi ini. Semoga tugas akhir skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak dapat menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT.

Yogyakarta, 18 November 2020



Ali Muthahhari Rahim  
NIM. 16603141017

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	7
C. Batasan Masalah.....	8
D. Rumusan Masalah.....	8
E. Tujuan Penelitian.....	9
F. Manfaat.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Deskripsi Teori.....	11
1. Pengertian Kepuasan.....	11
2. Pengertian Pelayanan.....	12
3. Kualitas Pelayanan.....	13
4. Pelayanan Fitness Center.....	13
5. Fasilitas.....	30
6. Profil Fitness Center HSC UNY.....	36

7. Membership.....	47
B. Penelitian Yang Relevan.....	49
C. Kerangka Berfikir.....	52
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
A. Desain Penelitian.....	57
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	58
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	58
D. Populasi dan Sampel.....	59
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data.....	60
F. Teknik Analisis Data.....	67
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>69</b>
A. Deskripsi Hasil Penelitian.....	69
B. Pembahasan.....	92
C. Keterbatasan Penelitian.....	104
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>105</b>
A. Kesimpulan.....	105
B. Implikasi.....	107
C. Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>109</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>113</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Program Latihan Kebugaran .....	25
Tabel 2. Jenis Latihan .....	27
Tabel 3. Program Latihan Body Building .....	28
Tabel 4. Program Latihan Penambahan Berat Badan .....	30
Tabel 5. Visi-Misi HSC UNY .....	38
Tabel 6. Alat-Alat Gym di Fitness Center HSC UNY .....	47
Tabel 7. Kisi – Kisi Angket Penelitian.....	62
Tabel 8. Nilai Interpretasi Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 9. Pengkategorian Skor Alternatif Jawaban Angket .....	67
Tabel 10. Analisis Data dengan Empat Kriteria Skor Pernyataan Positif.....	68
Tabel 11. Pengkategorian Faktor Kepuasan Terhadap Kopetensi .....	68
Tabel 12. Pengkategorian Faktor Kepuasan Terhadap Kompetensi .....	70
Tabel 13. Kepuasan Member terhadap Pelayanan dan Fasilitas Fitness HSC UNY .....	71
Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Kualitas Pelayanan Fitness Center HSC UNY .....	73
Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor <i>Tangible</i> .....	75
Tabel 16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor <i>Reliability</i> .....	77
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor <i>Responsiveness</i> .....	79
Tabel 18. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor <i>Assurance</i> .....	81
Tabel 19. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor <i>Empathy</i> .....	83
Tabel 20. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Fasilitas Fitness Center HSC UNY .....	85
Tabel 21. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kondisi Fasilitas .....	87
Tabel 22. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kondisi Interior dan Eksterior .....	89
Tabel 23. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kebersihan Lingkungan.....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Susunan Organisasi Fitness Center HSC UNY .....	39
Gambar 2. Front office Fitness HSC UNY.....	40
Gambar 3. Ruang Loker dan Shower Fitness HSC UNY.....	41
Gambar 4. Toilet Fitness HSC UNY .....	41
Gambar 5. Air minum Fitness HSC UNY .....	42
Gambar 6. Penimbang Badan Fitness HSC UNY .....	43
Gambar 7. Kartu Member Fitness HSC UNY .....	43
Gambar 8. Area Kardio Fitness HSC UNY .....	44
Gambar 9. Area Dumbell Fitness HSC UNY .....	45
Gambar 10. Area Barbell Fitness HSC UNY .....	46
Gambar 11. Gym Machine Fitness HSC UNY.....	46
Gambar 12. Bagan Kerangka Berpikir .....	56
Gambar 13. Histogram Kepuasan Member terhadap Pelayanan dan Fasilitas HSC UNY.....	72
Gambar 14. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan Fitness Center HSC UNY .....	74
Gambar 15. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Tangible .....	76
Gambar 16. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor <i>Reliability</i> .....	78
Gambar 17. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Responsiveness .....	80
Gambar 18. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor <i>Assurance</i> .....	82
Gambar 19. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor <i>Empathy</i> .....	84
Gambar 20. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Fasilitas Fitness Center HSC UNY .....	86
Gambar 21. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kondisi Fasilitas .....	88
Gambar 22. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kondisi Interior dan Eksterior .....	90
Gambar 23. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kebersihan Lingkungan.....	92

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Tubuh Manusia adalah sebuah mesin yang sangat kompleks diciptakan oleh Tuhan yang maha esa, oleh karena itu aktivitas keseharian sangatlah perlu untuk diasah setiap hari, dengan pola hidup yang sehat dan aktivitas yang positif. Manusia adalah ciptaan Tuhan yang sangat sempurna dengan struktur anatomi dan fisiologi yang sangat baik dan rapih tidak seperti makhluk ciptaan yang lainnya, maka dari itu pentingnya mengutamakan kesehatan dan kebugaran tubuh, guna untuk mensyukuri nikmat tubuh yang diberikan. Olahraga adalah aktivitas fisik yang terbaik untuk dilakukan oleh setiap manusia dimana tubuh ini bergerak dengan baik dan benar, karena tubuh manusia sejatinya seperti mesin, yang kalau setiap kali dipakai dan tidak pernah dirawat maka akan rusak serta kusut sehingga akan mengakibatkan kerusakan pada mesin tersebut, jadi manusiapun harusnya dirawat dengan aktivitas fisik yang benar dan pola hidup yang sehat.

Olahraga merupakan kegiatan fisik yang sangat berpengaruh terhadap tubuh manusia, dengan berolahraga yang baik dan benar tubuh akan semakin sehat dan bugar, ketika ingin berolahraga dengan lebih terstruktur, ada yang namanya program latihan. Program latihan ini dibuatkan untuk orang-orang yang ingin melakukan aktivitas fisik yang baik dan benar. Salah satu cara olahraga atau program latihan yang harus dijalani untuk menjaga kesehatan

dan kebugaran jasmani yaitu latihan beban. Latihan beban adalah sebuah latihan untuk meningkatkan kemampuan fisik seseorang, baik secara fisik jasmani maupun mental. Thomas dan Roger (2014: 1) mengatakan “latihan beban adalah suatu aktivitas yang bisa dilakukan secara cepat dengan waktu yang sebentar, namun bisa merubah bagaimana tubuh kita terlihat dan terasa bagus”. Latihan beban sangat memberikan manfaat apabila dilakukan dengan terstruktur dan bertahap, agar tidak mengganggu kesehatan yang lain dan juga tetap memiliki motivasi untuk terus melakukan program yang telah dilaksanakan, serta diimbangi juga dengan pola hidup dan makanan yang bergizi. Program latihan adalah suatu rancangan latihan yang akan dilakukan selama masa program. Didalam program latihan ada yang namanya metode latihan seperti: *Super Set*, *Compound Set*, *Triset*, *Circuit Training* dan lain-lain.

*Fitness Center* adalah sebuah pusat kebugaran untuk melatih fisik atau berolahraga, didalam *Fitness Center* banyak alat-alat olahraga yang bisa digunakan untuk membantu dalam latihan. Di Yogyakarta sendiri banyak terdapat *Fitness Center* mulai dari yang kecil hingga berkelas, alat-alat yang ada di dalam *fitness center* bermacam-macam jenisnya, ada yang mesin dan ada juga yang *free wieght*. Member yang ada di *Fitness Center* pun beragam jenis, tergantung dari *background* masing-masing, ada yang pekerja kantoran, mahasiswa, remaja, atlit ataupun orang tua. Kesadaran masyarakat akan baiknya berolahraga sudah mulai meningkat dengan adanya penyuluhan yang begitu baik dari pemerintah untuk meningkatkan masyarakat yang sehat

jasmani, serta meningkatkan produktivitas dari masyarakat Indonesia khususnya di wilayah Yogyakarta. Herry dan Siti (2016: 74) menyatakan dalam jurnalnya bahwa “Gaya hidup *fitness* pada dasarnya adalah gaya hidup yang melibatkan kegiatan ataupun aktivitas yang membuat orang menjadi lebih bugar, di mana 3 komponen utamanya yang perlu dijalankan secara teratur, seimbang, dan konsisten yaitu olahraga, nutrisi, dan kesehatan. Latihan beban dan *aerobic* hanyalah salah satu elemen dari gaya hidup *fitness*”.

Perkembangan *Fitness Center* (pusat kebugaran) di kota Yogyakarta berkembang dengan pesat, berdirinya beberapa *fitnes center* berskala besar dengan skala industri, berada di lokasi-lokasi yang sangat strategis seperti dalam pusat perbelanjaan ternama di kota Yogyakarta, tentunya hal ini berbanding lurus dengan perubahan gaya hidup masyarakat kota Yogyakarta yang semakin maju serta pandangan akan gaya hidup sehat yang semakin meningkat. sehingga terciptanya peluang dalam Penyediaan sarana prasarana *fitnes center* dengan konsep *Mega gym*, didasarkan pada bukti berdirinya beberapa *fitnes center* besar di kota Yogyakarta diantaranya *Celebrity fitness* di Lippo Mall, *World Fit*, *i-Fit*, *Optimum*, *22 fit*, *Fitness Center HSC UNY* dan lainnya. berdirinya *fitnes center* besar tersebut memberikan dampak yang kuat pengaruhnya terhadap minat masyarakat dalam menentukan dimana mereka akan melakukan aktivitas olahraga. Pelayanan dan fasilitas *fitness center* adalah sebuah point penting dalam berdirinya *fitness center*, karena pelayanan yang baik dan fasilitas yang lengkap sangat berpengaruh terhadap

pelanggan atau member yang sebenarnya adalah tombak dalam bisnis *fitness center*.

Hal ini juga berpengaruh terhadap pengembangan alat-alat *fitness* dan sarana prasarana yang menjadi salah satu factor pendorong tumbuhnya industri *fitness center* di Kota Yogyakarta melihat persaingan, satu sama lain dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan sarana dan prasarana yang baik kualitas maupun kuantitas output yang dihasilkan. *Fitness Center* sebagai organisasi yang bersifat jasa menyediakan pelayanan dan fasilitas di dalamnya, dituntut dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa tersebut yaitu *member* atau *non member*.

Berhubungan dengan kenyamanan, pelayanan yang baik, keamanan, keselamatan, keteraturan, sarana, dan prasarana yang lengkap dan modern didukung dengan manajemen yang berkualitas. Hal tersebut sesuai dengan pendapat John (2001: 8) pusat kebugaran yang dirancang dengan baik dan efisien dicirikan oleh tata letak bangunan dan layanan fasilitas. Desain pusat kebugaran dan penempatan peralatan yang tepat dan nyaman membantu menentukan kepuasan pelanggan secara keseluruhan dengan program yang ada. Akan tetapi semakin banyak *fitness center* yang ada di Yogyakarta belum diketahui kepuasan member terhadap *fitness center* yang ada di kota Yogyakarta dan juga belum jelasnya struktur pelayanan dan fasilitas yang baik seperti apa di masing-masing tempat *fitness center* yang ada di Yogyakarta.

*Fitness center* GOR UNY berdiri pada tahun 1 Maret 2009 terletak di Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta sampai dengan

tahun 2018, pada 2018 *Fitness* GOR UNY dialihkan ke *Healt and Sport Center* (HSC) Universitas Negeri Yogyakarta. HSC adalah suatu tempat kesehatan yang sangat lengkap yang berdiri pada tahun 2018. Fasilitas yang menyeluruh adalah fasilitas kesehatan dengan didalamnya ada, pusat kesehatan, fisioterapi, sauna, dan yang lebih penting adalah tempat *fitnessnya*, karena tempat *fitness center* HSC UNY sudah termasuk *fitness* yang besar dengan alat-alat yang sangat lengkap serta pelayanan dan fasilitas yang sangat memadai. Akan tetapi selama satu tahun lebih berdirinya *fitness center* tersebut, belum ada masukan atau penilaian terhadap tingkat pelayanan dan fasilitas dari member atau pengunjung yang telah bergabung di *Fitness* HSC UNY, guna mengetahui tingkat kepuasan dari member terhadap *fitness center* HSC UNY. Kepuasan suatu sistem *menagemen* pelayanan sangatlah perlu diperhatikan, karena itu bergantung dengan masa depan suatu perusahaan, Amjad dan Khairanum (2014: 472) dalam jurnalnya mengatakan “sistem *menagemen* tampaknya memiliki sebuah pengaruh besar pada kepuasan terhadap pelanggan dan kinerja organisasi”.

Pelayanan suatu *fitness center* sangatlah perlu diperhatikan guna untuk menarik dan memberikan kepuasan terhadap member yang sedang latihan maupun calon-calon member yang ingin mendaftar menjadi member di *fitness center* tersebut. Pelayanan *fitness center* bisa berupa pelayanan secara fisik (tampak) maupun pelayanan secara non fisik (tidak tampak). Pelayanan non fisik bisa seperti keramahtamaan karyawan *fitness* tersebut, ilmu yang diberikan instruktur, metode latihan yang disediakan, konsultasi yang

diberikan instruktur dan lain-lain, sedangkan pelayanan secara fisik bisa berupa tempat *fitness* yang nyaman, sampai dengan instruktur yang kompeten. Semua harus dalam suatu tempat *fitness* atau pusat kebugaran, maka dari itu calon member yang ingin bergabung merasa nyaman dan bisa mencapai tujuan dari keinginan masuk ke *fitness center*.

*Instruktur* adalah sebuah profesi jasa pelayanan yang diberikan untuk melatih dan memberikan pelajaran tentang latihan olahraga dan kesehatan untuk orang-orang yang memerlukan jasa dari seorang *Instruktur*. Dalam *fitness center* HSC UNY belum diketahui bagaimana nilai dari pelayanan instruktur yang diberikan kepada member, seberapa puaskah pengunjung atau member yang telah bergabung terhadap pelayanan instruktur yang diberikan dari pihak pengelola *fitness center* HSC UNY.

Fasilitas adalah suatu sarana yang ada disuatu tempat yang memiliki fungsi masing-masing dan kegunaan tersendiri, tergantung apa yang dibutuhkan dan inginkan pemakainya. Fasilitas *fitness center* adalah sesuatu yang harus disediakan, untuk membantu atau memudahkan member dalam mencapai tujuan yang telah direncanakan, seperti fasilitas kamar mandi, fasilitas tempat parkir dan yang lebih utama adalah fasilitas alat-alat *fitness* yang baik dan memadai. Fasilitas juga dapat menarik member yang baru ingin bergabung, karena kebanyakan member yang pernah olahraga atau *fitness* ditempat lain terkadang melihat terlebih dahulu alat-alatnya lengkap atau tidak, jadi suatu kelengkapan fasilitas sangat mendukung perkembangan tempat *fitness* tersebut. *Fitness center* HSC UNY Memiliki fasilitas yang

sangat baik dalam struktur sarana dan prasaranan, akan tetapi belum diketahui tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak *fitness center*. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan dan fasilitas yang ada di *fitness center*.

Pentingnya mengetahui tingkat kepuasan member atau pelanggan sangatlah perlu diperhatikan. Karena masa depan suatu perusahaan sangatlah berpengaruh, termasuk dibidang *fitness center* sekalipun. Oyvind (2010: 246) mengatakan dalam jurnalnya bahwa “Pelanggan pada umumnya diyakini puas ketika produk jasa maupun barang yang ditawarkan memenuhi kebutuhan, keinginan, dan permintaan pelanggan karena semakin banyak pelanggan yang puas dan senang dengan pelayanan maupun fasilitas yang ada, semakin banyak member yang bergabung serta nama perusahaan semakin diketahui banyak orang. Dari semua uraian diatas, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan Fasilitas *Fitness Center* HSC UNY.

## **B. Identifikasi Masalah**

Bersadarkan uraian latar belakang di atas, terdapat masalah yang ditemukan sebagai berikut:

1. Belum ada masukan atau penilaian tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas *Fitness Center* HSC UNY.

2. Belum diketahui tingkat kepuasan member terhadap fasilitas yang disediakan oleh pihak *fitness center*.
3. Belum diketahui bagaimana nilai dari pelayanan instruktur yang diberikan kepada member.
4. Belum diketahui kepuasan member terhadap *fitness center* yang ada di kota Yogyakarta.
5. Belum jelasnya struktur pelayanan dan fasilitas yang baik seperti apa di masing-masing tempat *fitness center* yang ada di Yogyakarta.

### **C. Batasan Masalah**

Karena luasnya permasalahan, keterbatasan waktu, biaya, subjek penelitian (orang coba) dan lain sebagainya, dalam hal ini peneliti membatasi masalah yaitu “Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan Fasilitas *Fitness Center* HSC UNY”.

### **D. Rumusan Masalah**

Setelah diidentifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu: Berapa besar tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas terhadap *fitness center* HSC UNY?

## **E. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah : untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas terhadap *fitness center* UNY.

## **F. Manfaat**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mendapatkan manfaat sebagai berikut:

### 1. Manfaat Teoritis

- a. Dengan adanya penelitian ini bisa memberikan sumbangan bagi pengembangan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa dibidang ilmu keolahragaan khususnya dikosentrasi instruktur kebugaran dan manajemen olahraga.
- b. Dapat menjadi ajuan peneliti selanjutnya, terkhusus untuk para pengelola *fitness center* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center*.

### 2. Manfaat Praktis

- a. Memberikan gambaran tentang Pelayanan dan Fasilitas *Fitness center*.
- b. Memberikan sumbangan pemikiran bagi pengelola baik dari karyawan maupun manager.
- c. Memberikan masukan dalam peningkatan kualitas layanan untuk semua *fitness center*.

d. Memberikan tambahan informasi dan ilmu bagi masyarakat terutama pengelola *fitness cent*

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Deskripsi Teori**

##### **1. Pengertian Kepuasan**

Kepuasan atau puas dalam arti kamus bahasa Indonesia adalah suatu perasaan yang merasa kelegaan atau kesenangan yang dirasakan, kepuasan juga bisa diartikan perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan sesuai yang diharapkannya. Freekley et all didalam jurnalnya (2018:1661) Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan suatu produk atau jasa yang diberikan, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan kesanggupan memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen.

Philip dan Armstrong (2001:9) menyatakan bahwa kepuasan konsumen atau pelanggan adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli pada saat itu. ketika kinerja produk lebih kecil dari pada harapan pelanggan maka pembeli merasa puas atau amat gembira, didalam buku yang lain Philip dan Kevin (2007:177) yang dikutip dari buku manajemen pemasaran mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan.

Kepuasan member terhadap jasa layanan dan fasilitas *fitness center* merupakan hasil yang dirasakan dari kinerja *fitness center* yang memenuhi

keinginan dan harapan mereka. Member akan merasa senang bila harapannya terpenuhi dan merasa puas kalau harapannya terpenuhi. Kepuasan yang dirasakan member akan membuat suatu loyalitas terhadap *fitness center*, member akan merasa nyaman dan merasa seperti memiliki *fitness center* tempat mereka latihan. Member akan selalu siap dalam mengikuti semua program yang diberikan dan tidak merasa terbebani dengan biaya yang diberikan. Member akan memberikan komentar dan merekomendasikan kepada teman-temannya untuk bergabung kedalam *fitness center* tersebut.

## **2. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan salah satu unsur terpenting untuk menarik minat dari para calon pelanggan atau member. Loina (2001: 38) menyatakan bahwa Pelayanan adalah suatu proses keseluruhan dari pembentukan nama baik perusahaan, baik melalui media berita ataupun yang lain, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Sedangkan Sampara dalam Sinambela (2011: 5) pelayanan adalah suatu kegiatan atau susunan kegiatan yang terjadi dalam interaksi secara langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik maupun non fisik, dan menyediakan kepuasan.

### 3. Kualitas Pelayanan

Zeithaml dan Bitner yang dikutip Fandy (2006:70) lima dimensi yang dapat menentukan kualitas jasa pelayanan yaitu.

- a. Bukti langsung (*Tangibles*), Meliputi fasilitas fisik perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*Reliability*), Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
- c. Daya Tangkap (*Responsiveness*) Keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan tanggap.
- d. Jaminan (*Assurance*) mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf bebas dari bahaya, resiko atau keraguan.
- e. Empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 4. Pelayanan Fitness Center

Pelayanan *fitness center* adalah serangkaian sistem yang disediakan oleh penyedia *fitness* diperuntukan oleh customer/member. Pelayanan-pelayanan tersebut terdiri dari

#### a. *Front Office*

*Frontoffice* atau resepsionis adalah area tepat pengunjung tiba dan pertama kali bertemu dengan seorang *staff* di suatu instansi atau

perusahaan. *Staff* kantor depan akan menangani pertanyaan apa pun yang ditanyakan pengunjung, dan menempatkan mereka dalam kontak pertama dengan orang yang relevan di perusahaan tersebut. *Front office* atau resepsionis menerima informasi tentang pelanggan dan kemudian akan meneruskan ke departemen terkait di perusahaan. *Front office* juga dapat memberitahukan bagian pemasaran atau harga jika pelanggan memiliki pertanyaan seputar pemasaran atau harga. *Front office* atau resepsionis merupakan posisi penting karena posisi ini akan selalu berhubungan dengan pelanggan.

*Front office* di *fitness* center adalah sebuah tempat pertama yang dilalui oleh para calon member dan member untuk melakukan registrasi ataupun mengajukan pertanyaan seputar tentang *fitness* center tersebut mulai dari harga dan fasilitas yang didapatkan. Tempat *front office* di *fitness* center selalu berada didepan ruangan *fitness*, guna membantu calon member atau member yang datang untuk melakukan registrasi tamu, pengisian buku tamu, memberikan kunci loker dan lain-lain. Adapun beberapa tugas *front office* sebagai berikut:

- 1) Administrasi utama

Tugas awal seorang *front office* adalah pencatatan awal yang terjadi di sebuah instansi perusahaan, mulai dari hal kecil seperti buku tamu atau menerima pertanyaan dari pengunjung atau customer yang datang. Silalahi (2010:8) administrasi secara umumnya diartikan sebagai kerjasama. Istilah administrasi

berhubungan dengan kegiatan kerjasama yang dilakukan oleh seluruh anggota dalam suatu organisasi. Kerjasama dilakukan secara terus menerus, teratur, terspesifikasi sesuai dengan pembagiannya. Dalam Pasolong (2014 :2) Waldo memberikan definisi administrasi sebagai daya upaya yang kooperatif, mempunyai tingkat rasionalitas yang tinggi. Herbert Simon mendefinisikan administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok untuk saling bekerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan organisasi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh anggota-anggota dalam suatu organisasi yang dilakukan secara teratur, tersistematis, berulang-ulang untuk mencapai tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini administrasi masuk dalam pelayanan yang diberikan oleh *fitness center* guna untuk memfasilitasi dan mendata para member dan calon member yang akan menggunakan fasilitas *fitness*. Selain itu administrasi juga sebagai pencatat, pengatur, dan mengendalikan segala arus pengeluaran dan pemasukan yang berhubungan dengan pengelolaan dan perawatan tempat *fitness*.

a) Menjelaskan harga dan fasilitas yang didapatkan

Tugas kedua dari *front office* adalah menjelaskan rangkaian harga yang disediakan *fitness center* kepada calon-calon member, dan juga menjelaskan benefit yang didapatkan jika bergabung

didalam *fitness center* tersebut. Harga merupakan nilai suatu barang atau jasa yang diukur dengan jumlah uang yang akan dikeluarkan oleh pembeli untuk mendapatkan pelayanan yang disediakan oleh penjual. Philip Kolter menyatakan harga adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan pada suatu produk atau jasa untuk jumlah yang akan ditukarkan kepada konsumen atas pemanfaatan barang yang diperjualkan. harga adalah apa yang dibebankan untuk sesuatu (Marius P: 2020: 268).

Sedangkan untuk pengertian fasilitas Tjiptono (2004:19) menyatakan bahwa fasilitas merupakan sumberdaya fisik yang harus disediakan sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas sendiri merupakan komponen yang sangat penting dalam suatu usaha jasa. Melalui pengertian diatas dapat dinyatakan bahwa salah satu tugas *front office* yaitu memberikan informasi kepada konsumen mengenai kelengkapan-kelengkapan fisik yang akan didapatkan oleh member dengan harga yang telah ditentukan ketika bergabung dengan *fitness center*.

b) Mengumpulkan data member

Tugas ketiga dari *front office* mengumpulkan data member. Data yang dimaksud adalah data pribadi calon-calon member yang ingin bergabung, dengan mengetahui data pribadi member seperti nama, umur, tempat dan tanggal lahir, pekerjaan, kegiatan

sehari-hari, dan lain sebagainya, guna untuk mengetahui latar belakang dari calon member tersebut.

c) Memfasilitasi member

Memfasilitasi member adalah memberikan fasilitas yang baik kepada member seperti *hand towel, bath towel, drink water, locker and key, card member*, dan lain sebagainya, semua itu adalah pelayanan fasilitas yang berhak di terima oleh member, guna untuk memaksimalkan kepuasan member agar merasa senang dan nyaman ditempat *fitness* tersebut.

b. Konsultan *fitness*

Dalam *fitness center* terkadang menyediakan jasa konsultan *fitness* untuk setiap member yang berkeinginan dan berkemauan untuk melakukan konsultasi aktifitas fisik. Biasanya terdapat member baru yang ingin melakukan aktifitas fisik yang tidak mengetahui kondisi tubuh mereka, apa yang harus dilakukan, bagaimana tahapan permulaan, bagaimana melakukan pengukuran terhadap tubuhnya dan lain-lain, oleh karena itu adanya sebuah pelayanan konsultan *fitness* sangatlah membantu member-member baru yang bergabung di *fitness center* untuk mengetahui tingkat kebugaran dan latihan-latihan yang tepat untuk member dalam meningkatkan produktifitas tubuhnya. Adapun tugas-tugas dari konsultan ialah:

1) Membuat program latihan bagi member

Suharjana (2013:4) menyatakan bahwa langkah awal yang harus diterapkan dalam pusat kebugaran adalah mengevaluasi status kesehatan para member sehingga mempermudah klasifikasi dalam melakukan latihan aktivitas fisik. Evaluasi status kesehatan nantinya dapat dijadikan acuan dalam kriteria pengelompokan member *fitness* sehingga nantinya konsultan dapat menawarkan dan memberikan program latihan yang tepat pada setiap member yang datang untuk berkonsultasi.

Program latihan ialah suatu program perencanaan latihan yang memiliki tujuan nyata disusun secara sistematis dijadikan acuan dalam berlatih dengan penuh semangat untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam menentukan suatu program pada member ketelitian konsultan sangat diperlukan karena apabila salah dalam memberikan arahan akan berdampak buruk bagi member.

2) Mengontrol progress program latihan member

Setelah member mengimplementasikan program yang telah ditetapkan konsultan bertugas untuk mengamati perkembangan atau pencapaian member dari setiap segi komponen kebugaran. Adapun komponen-komponen tersebut adalah; daya tahan jantung paru, kekuatan otot, daya tahan otot, komposisi tubuh, dan kelenturan atau fleksibilitas tubuh (Nani 2006:1).

### 3) Tempat komunikasi dan evaluasi

Pada dasarnya program olahraga yang dilakukan oleh member secara sistematis, teratur, dan berkesinambungan yang bertujuan untuk memperbaiki atau meningkatkan kinerja tubuh dalam melakukan pekerjaan (Nossek dalam Suharjana: 2013:5). Olahraga juga akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan fungsi organ tubuh.

Oleh karena itu latihan yang telah dilakukan oleh member akan dilakukan evaluasi secara periodik sehingga nantinya dapat memberikan gambaran atas keberhasilan atau tidaknya. Jika program tersebut menunjukkan keberhasilan maka konsultan akan memberikan program tahap selanjutnya dengan menggunakan acuan system latihan sebelumnya.

Apabila program tersebut tidak berhasil maka konsultan perlu melakukan evaluasi dan merubah pola latihan yang di berikan dengan mengkomunikasi dan melakukan pendekatan terhadap member beserta instruktur atas kegagalan program tersebut agar ditemukan akar permasalahannya.

#### c. Instruktur

*Instruktur* atau yang biasa disebut seorang pelatih adalah seorang jasa pelayanan yang membantu untuk menyelesaikan program atau target yang diinginkan member. Hadi (2004 : 2) bahwa pelatih atau *instruktur* adalah sebutan yang memancarkan suatu rasa hormat, respek,

status, tanggung jawab. Sedangkan Achmad (2009:8) pelatih merupakan seorang professional yang bertugas membantu olahragawan dan tim dalam memperbaiki penampilan olahraga. Hasibuan (2009:10). Seorang pelatih harus bekerja keras, memiliki antusias yang tinggi, jujur, disiplin, menghargai waktu, pantang mundur, berpenampilan baik, menepati janji, melakukan sesuai dengan kata-katanya, tahan dikritik dan dapat bekerja sama dengan yang lain, memiliki bekal pengetahuan ilmu dibidangnya mempunyai skill, simpatik, mempunyai personal Approach yang baik, berfikir positif, bersikap apa adanya dan tidak berpura-pura, tidak membedakan, bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.

Instruktur yang professional, seorang instruktur harus menggabungkan dua faktor yaitu kemampuan fisik dan penguasaan materi yang dimiliki, karena dengan dua faktor tersebut instruktur bisa membaca situasi dan mampu memberikan materi sesuai yang dibutuhkan untuk mencapai tujuan *member*. Selain itu seorang instruktur memiliki kriteria fisik dan standar ideal yang baik untuk seorang instruktur Yonkuro (2006:1).

1) Kriteria fisik

1. Memiliki badan yang tegap
2. Memiliki tubuh yang professional
3. Kebugaran aerobic harus diatas rata-rata
4. Memiliki fleksibilitas yang tinggi

5. Memiliki koordinasi tubuh yang baik
  6. Mempunyai anti bodi atau daya tahan tubuh yang baik
  7. Terlihat rapi, bersih, ganteng dan cantik
- 2) Secara psikis, profil instruktur yang harus dimiliki
1. Disiplin
  2. Berpakaian menarik
  3. Memiliki komunikasi yang baik
  4. Mengetahui etika pergaulan
  5. Mempunyai wibawa yang baik
  6. Mampu memberikan instruksi dengan baik
  7. Mampu mengendalikan emosi
  8. Mempunyai kemampuan interaksi sosial yang tinggi
  9. Bisa menerima masukan dan kritikan
  10. Mengetahui bagaimana menjadi “Pelayan” yang baik

Untuk menjadi seorang instruktur yang baik dan profesional ada beberapa hal yang harus dilakukan seperti datang tepat waktu sesuai dengan jam yang telah di tentukan dalam shiff pekerjaan  
Yonkuro (2006:3)

- 1) Tahap persiapan
  1. Menyiapkan peralatan yang akan digunakan oleh member  
(misalnya: menghidupkan *treadmill*)
  2. Berpakaian dengan sopan dan rapi sesuai dengan peraturan yang berlaku di lingkungan pekerjaan.

3. Memberikan sapaan kepada member terlebih dahulu misalnya  
“selamat pagi....”
- 2) Selama jam latihan berlangsung
    1. Pasang muka yang ceria dan mampu memberikan semangat kepada member
    2. Membantu mengecek *exercise monitoring* terutama bagi member baru
    3. Memberikan perhatian secara merata kepada seluruh lingkungan sekitar misalnya memberikan perhatian bagaimana member menggunakan peralatan dan bagaimana member melakukan latihannya
    4. Memberikan perhatian secara penuh dan adil kepada seluruh member
    5. Tidak berada dalam satu posisi, tetapi berada membaour dan berada ditempat yang mudah dilihat oleh member
    6. Menggunakan bahasa tubuh yang tepat
    7. Instruktur memberikan contoh gerakan secara interaktif kepada member sehingga keduanya terkesan menikmati latihan.
  - 3) Setelah jam latihan
    1. Memposisikan atau menata kembali peralatan yang telah dipakai oleh member

2. Mengecek laporan harian, mengisinya, dan melakukan koordinasi dengan *front office* mengenai hal-hal yang harus dilaporkan saat itu
3. Meluangkan waktu untuk melakukan diskusi antar instruktur mengenai permasalahan latihan yang berkaitan dengan member
4. Selalu mengucapkan “terimakasih, sampai jumpa...” kepada semua member
5. Bereskan peralatan ke tempat semula.

Dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya instruktur *fitness* memiliki tugas untuk membuat program-program latihan untuk member.

#### d. Program Latihan

Adapun program-program latihan dalam *fitness center* Yonkuro(2006:3-6) terdiri dari:

##### 1) Program Latihan Kebugaran

###### ➤ Konsep dasar:

1. Energi Input = Energi Output
2. Pilih latihan yang efektif dan aman
3. Kombinasi latihan dan pola hidup (diet dan istirahat)
4. Sasaran latihan untuk kebugaran dan daya tahan otot jantung paru
5. Latihan meningkat secara bertahap, terus menerus, dan berkelanjutan

6. Latihan dengan urutan yang benar: pemanasan, inti, dan penenangan

7. Hindari cara yang salah dan merugikan

➤ Program latihan untuk meningkatkan kebugaran meliputi:

1. Tujuan Latihan

(a) Utama : Kebugaran dan daya tahan paru

(b) Pelengkap :pencengangan otot-otot

2. Jenis Latihan

(a) Utama : Jogging, berenang, senam aerobic

(b) Pelengkap : Latihan Beban

**Tabel 1. Program Latihan Kebugaran**

JENIS LATIHAN	TAKARAN LATIHAN	KETERANGAN
Latihan utama : Jogging, bersepeda, senam aerobic, renang dll	Frekuensi :3-5 kali/minggu Intensitas : 65-85% MHR Durasi : 20-60 menit	Tingkatkan latihan secara bertahap
Latihan Pelengkap : Latihan Beban/ weight training	Frekuensi :3-5 kali/minggu Intensitas : < 70% RM Durasi : 12 – 20 Set : 2-3 Recovery : 20-30 antar sesi > 90 detik antar set	Latih Seluruh otot : Jumlah pos : 12-16 Irama : Lancar Metode : Circuit, Intenst : sedang Durasi : Lama

*Sumber: Danardono (2006) Perencanaan program latihan*

a) Program Latihan Penurunan Berat Badan

➤ Konsep dasar:

1. Energi Output > Energi Input
2. Pilih latihan yang efektif dan aman
3. Kombinasi pola latihan dan pola hidup
4. Tujuan latihan untuk pembakaran lemak dan kebugaran jantung
5. Latihan meningkat, terus-menerus , bertahap dan berkelanjutan
6. Latihan dengan urutan yang benar: pemanasan, inti, dan penenangan
7. Hindari cara yang salah dan merugikan

8. Turunkan BB Secara bertahap yang aman 0,5 s/d 1 kg perminggu
9. Perhatikan program dasar (*Aerobik foundation and Theraphy program*)
  - Program latihan penurunan berat badan meliputi
    1. Karakter gerak latihan: Aerobik, melibatkan hampir seluruh otot (besar dan kecil), kontinyu, ritmis/berirama
    2. Tujuan Latihan
      - (a) Utama : Kebugaran dan daya tahan paru
      - (b) Pelengkap :Penggencangan otot-otot, pembentuk
    3. Jenis Latihan
      - (a) Utama : Jogging, berenang, senam aerobic, renang, dan lain-lain
      - (b) Pelengkap : Latihan Beban

**Tabel 2. Jenis Latihan**

JENIS LATIHAN	TAKARAN LATIHAN	KETERANGAN
Latihan utama :Jogging, bersepeda, renang, dll	Frekuensi :3-5 kali/minggu Intensitas : 65-85% MHR Durasi : 20-60 menit	Tingkatkan latihan secara bertahap
Latihan Pelengkap : <i>Weight training</i>	Frekuensi :3-4kali/minggu Intensitas : <75% Repetisi : 15-20 kali Set : 20-30'' antar sesi 90'' antar sikuit	Latih seluruh otot: Jml pos : 12-16 Irama : Lancar Metode <i>Circuit t</i> Intest : Sedang Durasi : Lama

*Sumber: Danardono (2006) Perencanaan program latihan*

b) Body Building

➤ Konsep dasar:

1. Energi Input  $\geq$  Energi Output
2. Pilih latihan yang efektif dan aman
3. Kombinasi pola latihan dan pola hidup
4. Tujuan latihan untuk pembedaran masa otot
5. Latihan meningkat, terus-menerus , bertahap dan berkelanjutan
6. Latihan dengan urutan yang benar: pemanasan, inti, dan pendinginan
7. Pembesaran secara bertahap dan seimbang, antara anggota badan atas dan anggota badan bawah
8. Hindari cara yang tidak benar dan merugikan

9. Perhatikan program dasar (*Aerobik foundation and Theraphy program*)

- Program latihan penurunan berat badan meliputi
  - 1 Karakter gerak latihan: Intensitas medium-sub Maximal
  - 2 Tujuan Latihan
    - (a) Utama : Hipertropi otot
    - (b) Pelengkap : Daya tahan otot dan kekuatan otot
  3. Jenis Latihan
    - (a) Utama : Latihan beban
    - (b) Pelengkap : Aerobik, renang, sepeda

**Tabel 3. Program Latihan Body Building**

JENIS LATIHAN	TAKARAN LATIHAN	KETERANGAN
Latihan utama : Latihan beban / <i>weight training</i>	Frekuensi :3-4 kali/minggu Intensitas : 70-80% MHR Repetisi : 8-12 kali Set : 3-6 Recovery : 30-90 detik antar set	Tingkatkan latihan secara bertahap Jumlah pos : 10-20 Irama : lancar Metode : set block atau set system
Latihan Pelengkap : Aerobik Inters Sedang  Anaerobik	Frekuensi :3-5 kali/minggu Intensitas : 75-85% RM Durasi : 20 > Intensitas : 85 > MHR Durasi < 20 menit	Latih bertahap  - Memperbaiki metabolisme - Memacu nafsu makan

*Sumber: Danardono (2006) Perencanaan program latihan*

c) *Penambahan Berat Badan*

➤ Konsep dasar:

1. Energi Input > Energi Output
2. Pilih latihan yang efektif dan aman
3. Kombinasi pola latihan dan pola hidup
4. Tujuan latihan untuk pembesaran masa dan pembentukan otot
5. Latihan meningkat, terus-menerus, bertahap dan berkelanjutan
6. Latihan dengan urutan yang benar: pemanasan, inti, dan pendinginan
7. Penambahan berat badan bisa bertahap, yang aman 0,5 s.d. 1 kilogram/minggu
8. Hindari obat-obat yang merugikan diri sendiri
9. Perhatikan program dasar (*aerobic and muscle strength foundation*)
10. Ingat! Kegagalan program mungkin karena kemalasan latihan

➤ Program latihan penurunan berat badan meliputi

1. Karakter gerak latihan: Intensitas medium-sub Maximal
2. Tujuan Latihan
  - (a) Utama : Pembentukan

(b) Pelengkap : *shaping*

3. Jenis Latihan

(a) Utama : Latihan beban

(b) Pelengkap : Aerobik, renang, sepeda

**Tabel 4. Program Latihan Penambahan Berat Badan**

JENIS LATIHAN	TAKARAN LATIHAN	KETERANGAN
Latihan utama : Latihan beban / <i>weight training</i>	Frekuensi :3-4 kali/minggu Intensitas : 70-80% MHR Repetisi : 8-12 kali Set : 3-6 Recovery : 30-90 detik antar set	Tingkatkan latihan secara bertahap Jumlah pos : 10- 12 Irama : lancar Metode : set block atau set system
Latihan Pelengkap : Aerobik Inters Sedang  Anaerobik	Frekuensi :3-5 kali/minggu Intensitas : 75-85% RM Durasi : 20 > Intensitas : 85 > MHR Durasi < 20 menit	Latih bertahap  - Memperbaiki metabolisme - Memacu nafsu makan

*Sumber: Danardono (2006) Perencanaan program latihan*

**5. Fasilitas**

Ria dan Hitapriya (2018:2) dalam jurnal mengatakan fasilitas secara umum biasa diartikan dalam dua pengertian pokok berbeda. Pertama, fasilitas diartikan sebagai instalasi obyek fisik dan merupakan bagian dari infrastruktur, kedua, fasilitas diartikan sebagai hal – hal yang diperlukan bagi kehidupan, yang bisa berupa obyek fisik maupun obyek non fisik seperti layanan publik.

Gie (2006:22) Fasilitas merupakan segenap kebutuhan yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam suatu usaha kerja sama antar satu dengan yang lainnya manusia. Lebih luas lagi tentang fasilitas Suhairsimi berpendapat, fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan segala sesuatu usaha.

Nirwana (2004:47) menyatakan bahan fasilitas merupakan bagian dari variabel pemasaran jasa yang berperan cukup penting, karena jasa yang akan ditawarkan dalam suatu usaha akan digunakan atau dikonsumsi oleh pelanggan, dengan 3 indikator sebagai berikut:

**a. Kondisi fasilitas**

Fasilitas adalah segala sesuatu yang sengaja disediakan yang bertujuan untuk memberikan tingkat kepuasan yang maksimal kepada konsumen. Fasilitas sendiri adalah sesuatu yang bersifat fisik yang disediakan untuk kenyamanan konsumen. Adapun wujud fisik dari fasilitas tersebut meliputi kemampuan, sarana dan prasarana, dan keadaan lingkungan. Sedangkan kondisi fasilitas sendiri merupakan suatu yang menunjukkan bagaimana keadaan peralatan dan perlengkapan yang sengaja disediakan oleh penjual untuk konsumen dalam keadaan baik atau tidak.

Jika kondisi fasilitas tersebut dalam keadaan baik hal tersebut menunjukkan bahwa peralatan yang disediakan oleh penjual terawat dengan baik sehingga konsumen akan memberikan feedback positif kepada penjual. Sebaliknya apabila keadaan fasilitas buruk menandakan

bahwa penjual kurang begitu melakukan perawatan atas barang-barangnya sehingga konsumen akan cenderung memberikan nilai negative.

#### **b. Desain interior dan eksterior**

Bentuk desain dalam dan luar ruangan yang telah digunakan sebagai komponen pendukung untuk memperindah suatu tempat. Menurut DK Ching (2002:46) menyatakan bahwa *interior design is the planning, layout and design of the interior space within buildings. These physical settings satisfy our basic need for shelter and protection, they set the stage for and influence the shape of our activities, they nurture our aspirations and express the ideas which accompany our action, they affect our outlook, mood and personality. The purpose of interior design, therefore, is the functional improvement, aesthetic enrichment, and psychological enhancement of interior space.*

Sedangkan desain eksterior adalah sesuatu yang mencakup semua unsur yang ada diluar bangunan diatas memberikan gambaran bahwa desain interior adalah sesuatu yang berhubungan dengan perencanaan tata letak dan perencanaan tata ruang didalam sebuah bangunan. Perencanaan tata desain interior ini akan mempengaruhi pandangan, suasana hati, dan kepribadian.

#### **c. Kebersihan lingkungan**

Kebersihan merupakan salah satu keadaan *hygiene* yang baik dapat pula diartikan sebagai keadaan dimana orang yang berada disuatu lingkungan mengerti atau memahami untuk menciptakan lingkungan yang

sehat, aman, bersih, dan memberikan kenyamanan. Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 1992 pasal 22 menyatakan bahwa kesehatan lingkungan diselenggarakan untuk mewujudkan kualitas lingkungan yang sehat, bebas dari resiko yang membahayakan kesehatan dan keselamatan manusia.

Dari pengertian para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan serangkaian suatu objek fisik yang berperan sangat penting bagi kehidupan. Sedangkan dalam suatu usaha fasilitas disediakan untuk menunjang kegiatan sehari-hari. Sebagai pelaku usaha fasilitas yang akan diberikan kepada pelanggan harus dipertimbangkan segala aspeknya hal tersebut ditujukan untuk memberikan nilai kepuasan kepada pengguna fasilitas sehingga nantinya pelanggan merasa terpenuhi kebutuhannya. Sedangkan untuk fasilitas yang disediakan oleh *fitness center* meliputi:

a) Alat *gym*

Alat-alat *gym* adalah sarana latihan yang membantu member untuk melakukan exercise, dengan menggunakan alat-alat *fitness* yang baik maka tujuan dari member bisa tercapai dengan mudah. Berikut beberapa tipe-tipe alat didalam *fitness center*:

1) *Machine*

Alat *gym machine* adalah alat moderen yang digunakan untuk memudahkan penggunaanya dalam latihan, sehingga seseorang yang akan menggunakan tinggal melakukan gerakan dengan mengangkat, menarik atau mendorong sesuai pegangannya.

## 2) *Free weight*

Alat *free weight* adalah alat yang sangat memberikan keluasaan kepada penggunanya, karena dengan alat ini banyak gerakan yang bisa dilakukan hanya dengan beberapa alat saja. Tapi resiko mendapatkan cedera lebih besar, karena kurangnya pengamanan yang di berikan, maka dari itu gerakan yang dilakukan harus benar-benar mengerti dan paham.

## 3) *Fuctional*

*Fuctional* adalah area latihan yang sangat luas, area ini dikhususkan untuk melatih beberapa komponen kebugaran, seperti kecepatan, kelincahan, koordinasi, *dan lain-lain*.

## 4) *Kardio Area*

*Kardio area* adalah tempat untuk melatih kardio vaskuler atau daya tahan tubuh aerobik, alat-alat kardio biasanya seperti, *treadmill*, *cross trainer*, sepeda statis, *roll cross*, dan lain-lain.

## b) Tempat aerobic

Tempat aerobic adalah area yang sering dicapai untuk melakukan senam aerobic, zumba, yoga, dan lain-lain. Ciri-ciri dari tempat aerobic adalah, tempat yang luas, memiliki beberapa alat simpe untuk senam, memiliki speaker music, kaca, dan panggung yg sedikit tinggi agar member bisa melihat dengan jelas instruktur yang sedang mencontohkan geraka.

c) Ruang ganti dan locker

Tempat ini adalah tempat ganti member untuk mengganti pakai sebelum atau sesudah latihan, dan juga bisa untuk menyimpan barang-barang yang dibawahnya, dan juga bisa untuk beristirahat sementara.

d) Toilet dan shower

Toilet dan shower adalah tempat mandi dan bersih-bersih untuk member yang baru atau sudah melakukan latihan, tempat ini letaknya hampir sama dengan tempat locker, agar memudahkan para member untuk mengambil dan mengganti pakaian.

e) Mushollah

Mushollah adalah tempat yang sangat penting, karena tempat dimana member-member beribadah ketika baru memulai latihan atau setelah latihan, untuk mendekatkan diri kepada yang maha esa.

f) Sauna

Sauna adalah suatu tempat yang dirancang untuk seseorang melakukan aktifitas memanaskan tubuh atau bisa disebut mandi uap, baik secara basah ataupun kering. Sauna bertujuan untuk memanaskan tubuh agar orang-orang yang memakainya dapat mengeluarkan keringan.

## 6. Profil Fitness Center HSC UNY

### a. *Fitness Center* HSC UNY

*Fitness center* HSC UNY dulunya adalah *Fitness Center* GOR UNY yang dulunya terletak di area sekitar GOR UNY. *Fitness center* HSC UNY terletak di Kompleks UNY, Jalan Colombo no. 1 Yogyakarta, letaknya yang strategis, sehingga banyak pengunjung yang berdatangan ditempat *fitness* tersebut, baik mahasiswa, atlet, dan masyarakat sekitar.

*Fitness center* HSC merupakan salah satu fasilitas olahraga yang berada di lingkup Universitas Negeri Yogyakarta yang terletak di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan terletak di lantai 3 gedung *health and sport center* UNY yang memiliki tempat yang luas, nyaman, dan bersih untuk melakukan olahraga, *fitness center* hasil tersebut memiliki organisasi seperti *manager*, *front office*, dan *personal trainer*, yang selalu senantiasa siap membantu para member melakukan olahraga di tempat *fitness*. Mereka sangat ramah dan baik dalam melatih kepada semua member sehingga banyak yang berdatangan dan senang melakukan olahraga di tempat *Fitness* HSC UNY. Selain ditunjang dengan manajemen yang baik, *fitness Center* HSC UNY juga memiliki berbagai fasilitas dan pelayanan jasa yang ditawarkan seperti program latihan *physical fitness*, *body shaping*, *weight gain*, *weight loss*, *body building*, dan *therapy rehabilitation* selain program latihan di atas ada juga berbagai fasilitas olahraga di antaranya adalah tempat loker, *rest room* dan lain-lain.

## **b. Visi dan Misi *Fitness Center HSC UNY***

### **1. Visi**

Suatu perusahaan harus memiliki visi yang menjadi pedoman dalam perjalanan menuju suatu impian. Visi adalah merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian yang dimiliki sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan. Wibisono (2006: 43). Tujuan dari visi adalah kemampuan memandang, mampu memahami apa yang akan diwujudkan di masa yang akan datang, ide yang ada dalam angan-angan tentang sesuatu yang telah dirancang.

### **2. Misi**

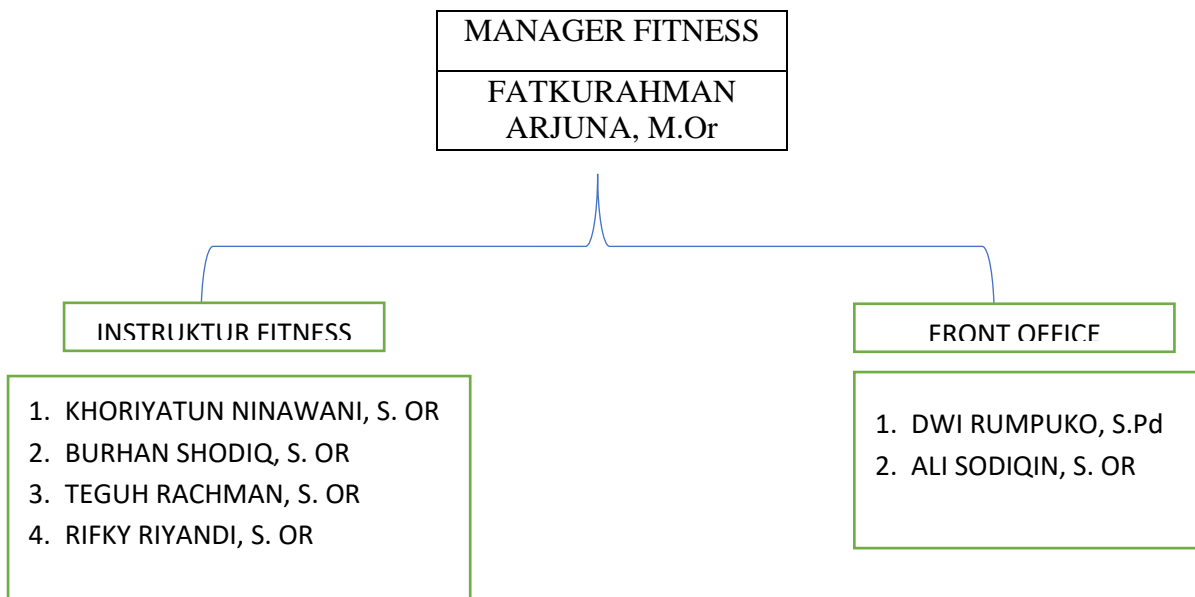
Merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi, yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat yang ada, baik berupa produk ataupun jasa yang telah disediakan, Wibisono (2006: 46). Tujuan dari Misi adalah Memberikan tujuan dasar organisasi dan kemungkinan untuk menterjemahkan tujuan dasar, ini menjadi tujuan dalam bentuk sedemikian rupa hingga parameter waktu, biaya, dan kinerja dapat dievaluasi dan dikontrol. Berikut adalah visi dan misi dari *fitness HSC UNY*:

**Tabel 5. Visi-Misi HSC UNY**

Visi	Misi
<p><i>More than fit and healthy lifestyle</i></p> <p>Keterangan :            Dalam visi tersebut menerangkan bahwa keberadaan <i>Fitness center</i> UNY bertujuan untuk meningkatkan kesehatan masyarakat khususnya yang berada di sekitar lingkungan UNY dengan menggunakan fasilitas olahraga yang telah disediakan sehingga kegiatan tersebut menjadi pola kebiasaan dalam menjalani rutinitas hidup.</p>	<p>Mewujudkan layanan prima untuk memfasilitasi pendidikan, penelitian, dan tentunya pada masyarakat</p> <p>Keterangan:            Dalam misi tersebut menyatakan bahwa keberadaan <i>Fitness center</i> UNY berupaya untuk menjadi penunjang kegiatan pendidikan kampus, serta mempermudah proses penelitian yang dilakukan civitas UNY dalam menulis suatu karya ilmiah, disisi lain tempat <i>fitness</i> ini disediakan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses peralatan olahraga dengan fasilitas yang lebih lengkap dan modern.</p>

**c. Struktur Organisasi *Fitness* HSC UNY**

Pengorganisasian dalam suatu perusahaan merupakan fungsi dari manajemen yang merupakan proses dalam mengatur manusia, tugas, wewenang dan tanggung jawab dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Struktur *Fitness Center* HSC UNY terdiri dari satu manager yaitu Bpk. Faturohman dan di bawahnya lagi front Office, personal Trainer, dan student Employment. *Fitness center* HSC UNY memiliki struktur organisasi sebagai berikut:



**Gambar 1. Susunan Organisasi Fitness Center HSC UNY**

**d. Fasilitas *Fitness* HSC UNY**

Fasilitas *fitness center* HSC UNY yang dibanggakan adalah tempat yang sangat luas, dengan fasilitas yang sangat lengkap mulai dari tempat parkir, akses lift atau tangga, loker untuk tas, tempat duduk, serta yang paling penting adalah alat-alat *fitness* yang lengkap dan moderen, selain itu *fitness center* tersebut juga mempunyai instruktur yang handal sehingga memudahkan member untuk menjalankan program yang diinginkannya, karena instruktur yang terkadang membuatkan program latihan dan memperkenalkan alat-alat *fitness* nya.

### 1) *Front Office*

*Front Office* (FO) *Fitness* HSC UNY adalah tempat pertama yang ditemukan oleh calon-calon member ataupun member yang ingin latihan. FO adalah tempat administrasi yang membantu member dalam pendaftaran dan memperpanjang masa aktif member, FO juga melayani dalam pembelian makanan ringan atau minuman yang telah **disediakan untuk diperjual belikan**



**Gambar 2. Front office Fitness HSC UNY**

### 2) Area Loker dan *Shower*

Area loker dan *Shower* adalah tempat member-member untuk menyimpan barang-barangnya atau mengganti baju serta mencuci badan setelah latihan dan untuk bersiap dalam latihan atau sesudah latihan. Area loker terletak dibagian selatan area *fitness*, area loker menjadi dua bagian yaitu bagian laki-laki dan perempuan.



**Gambar 3. Ruang Loker dan Shower Fitness HSC UNY**

3) Toilet

*Toilet* ditempat *fitness* HSC UNY terletak dibagian luar area *fitness* tepatnya bagian timur. Toilet menjadi dua bagian yaitu bagian laki-laki dan perempuan, masing-masing toilet memiliki dua kamar mandi dan satu westafel.



**Gambar 4. Toilet Fitness HSC UNY**

4) Musholah

Musholah adalah tempat ibadah untuk yang Bergama islam.  
Tempat musholah terletak dibagian lantai 1 di gedung HSC UNY.

5) Air Minum

*Fitness* HSC UNY menyediakan air minum dan Penimbang badan untuk member-member yang sedang latihan, ketika haus member-member bisa meminum air yang telah disediakan



**Gambar 5. Air minum Fitness HSC UNY**

6) Penimbang badan

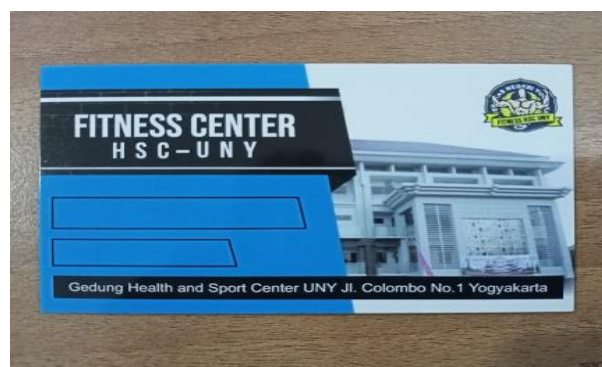
penimbang badan, apabila member-member ingin menimbang berat badan untuk melihat progres dari latihannya.



**Gambar 6. Penimbang Badan Fitness HSC UNY**

7) Kartu Member

Kartu member adalah tanda bukti bahwa masa aktif member yang masih berlaku atau sudah habis. Bila ingin memperpanjang masa aktif maka diperlukan kartu member untuk mendapatkan cap perpanjang masa aktif member apabila telah membayar masa perpanjang member aktif.



**Gambar 7. Kartu Member Fitness HSC UNY**

#### 8) Area *Kardio*

Area *kardio* di *fitness center* HSC UNY terletak di bagian depan sisi utara ketika kita masuk kedalam tempat *fitness*, alat *kardio* terdiri dari *treadmill*, *cross trainer*, dan sepeda statis. Tempat *kardio* yang dimiliki *fitness center* tersebut sangatlah nyaman karna berdekatan dengan jendela, sehingga para member yang menggunakan alat tersebut merasa sangat nyaman karna bisa melihat pemandangan luar jendela yang terlihat gunung Merapi.



**Gambar 8. Area Kardio Fitness HSC UNY**

#### 9) Alat

Semakin banyak dan lengkap alat-alat *fitness* yang ada disana, maka akan semakin menarik minat dari calon-calon member yang ingin bergabung, tetapi harus diimbangi dengan kemampuan pelatih juga harus disertai dengan kecanggihan *monitoring system* pendataan yang teratur dan terukur akan membantu instruktur untuk

memonitoring perkembangan member. Dalam *fitness center* ada alat-alat *fitness* yang digunakan sebagai berikut:

1. *Free Weight*

- *Dumbbell*

Area *dumbbell* berada dibagian paling barat hall *fitness*, *Dumbbell* tertata dengan rapi di dalam ruangan *gym* , terdiri atas satu kilogram sampai yang paling berat tiga belas kilogram.



**Gambar 9. Area Dumbell Fitness HSC UNY**

- *Barbell*

*Barbell* ini biasa *digunakan* untuk latihan dada, latihan lengan, latihan punggung, dan latihan kaki. *Barbell* memiliki ukuran berat mulai dari lima kilogram sampai dengan dua puluh kilogram.



**Gambar 10. Area Barbell Fitness HSC UNY**

## 2. *Gym Machine*

*Gym machine* adalah alat *fitness* yang bisa dikatakan alat *fitness* moderen karena teknologi yang dipadukan dengan alat-alat *fitness* maka terciptalah *gym machine*, di fitness HSC UNY terdapat beberapa *gym machine*, dengan memiliki beberapa tujuan dan manfaat untuk pengunanya



**Gambar 11. Gym Machine Fitness HSC UNY**

**Tabel 6. Alat-Alat Gym di Fitness Center HSC UNY**

<b>No.</b>	<b>Nama Alat</b>	<b>Jumlah</b>
1.	<i>Treadmill</i>	4 buah
2.	<i>Sepeda Statis</i>	1 buah
3.	<i>Cross Training</i>	1 buah
4.	<i>Freestyle Glider</i>	1 buah
5.	<i>Bench Sit up</i>	1 buah
6.	<i>Hanging Leg Raises</i>	1 buah
7.	<i>Smith Machine</i>	1 buah
8.	<i>Decline Press</i>	1 buah
9.	<i>Abdominal Crunch</i>	2 buah
10.	<i>Lying Leg Curl</i>	1 buah
11.	<i>Leg Press</i>	2 buah
12.	<i>Seated Preacher Curl</i>	2 buah
13.	<i>Lower Back</i>	1 buah
14.	<i>Cable Cross Over</i>	1 buah
15.	<i>Arm Curl</i>	1 buah
16.	<i>Triceps Extention</i>	2 buah
17.	<i>Lat Pull Down</i>	2 buah
18.	<i>Butterfly</i>	1 buah
19.	<i>Shoulder Press</i>	1 buah
20.	<i>Chest Press</i>	2 buah

## **7. Membership**

Memberhip *fitness center* adalah anggota group dalam suatu *fitness center* yang bisa memakai dan menggunakan alat-alat *fitness center*, baik digunakan untuk latihan maupun penelitian. Menurut Soerjono (1981:9) Membership group merupakan kelompok dimana setiap orang secara fisik menjadi anggota kelompok tersebut.

Konsumen/member mengukur suatu produk dan biaya berdasarkan dengan nilai perkiraan yang dipikirkan. Para konsumen memperkirakan penawaran mana yang memberikan nilai tertinggi. Member ingin memaksimalkan nilai

dengan adanya biaya yang dimiliki, sehingga bisa mendapatkan sesuai yang inginkannya.

Balckwell (1955:397) Membership merupakan suatu kegiatan dalam organisasi untuk mencapai status dalam sebuah himpunan. Ketika seorang dianggap sebagai anggota dalam suatu kelompok maka seorang akan memiliki sebuah kartu tanda pengenal sebagai anggota.

Sedangkan menurut Granrooss (2000: 23) dalam suatu organisasi keanggotaan seorang yang telah mendapat tanda pengenal dari organisasi (*ID Card*) menandakan bahwa seorang tersebut telah mendapatkan sebuah pengakuan sebagai anggota atau pelanggan yang telah tergabung secara resmi dan diakui.

Dari pendapat para pakar diatas dapat disimpulkan bahwa membership merupakan sebuah sinonim dari kata keanggotaan. Apabila seorang telah mendapatkan sebuah tanda pengenal dari suatu organisasi hal tersebut menandakan bahwa seorang tersebut telah mendapatkan pengakuan dari organisasi yang bersangkutan sehingga melalui sebuah pengakuan tersebut anggota bisa memanfaatkan fasilitas atau melakukan suatu peran dalam memanfaatkan segala sarana prasarana yang telah disediakan oleh organisasi.

Member sendiri merupakan unsur yang paling penting dalam suatu usaha karena member adalah objek utama yang memprakasai berdirinya suatu usaha dan juga menjadi hidup bagi perusahaan dengan pemasukan yang diberikan. Adapun cara untuk menarik member agar tertarik bergabung atau menjadi

anggota, biasanya penjual melakukan serangkaian kegiatan pemasaran dengan beberapa strategi.

Pemasaran sendiri merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh perusahaan dalam beradaptasi terhadap lingkungan dengan cara kreatif dan menguntungkan. Strategi pemasaran yang biasanya dilakukan oleh perusahaan dalam menarik member terdiri dari beberapa rangsangan sosial. rangsangan tersebut adalah produk dan jasa, materi, promosi, tempat pertukaran, dan harga (J.P. Paul dan J.C Olson, 1996: 23).

## **B. Penelitian Yang Relevan**

Penelitian ini akan membahas permasalahan terkait Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan Fasilitas *Fitness Center* HSC UNY. Maka dari Penelitian yang relevan dengan penelitian ini:

1. Edi Cahyono (2015) dengan judul Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo. Penelitian ini dilakukan di kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Subjek dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung kolam renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purworejo, sedangkan jumlah responden atau subjek yang diteliti menggunakan 70 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan incidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam Renang

Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah pada 70 responden yakni dengan kategori sangat rendah sebesar 4,29% sebanyak 3 orang, dalam kategori rendah yakni sebesar 38,57% sebanyak 27 orang, dalam kategori kategori sedang yakni sebesar 32,86% sebanyak 23 orang, dalam kategori tinggi sebesar 15,71% sebanyak 11 orang, dan dalam kategori sangat tinggi sebesar 8,57% sebanyak 6 orang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo, Jawa Tengah berkategori rendah

2. Wisnus Nur Prasetyo (2016) dengan judul Tingkas Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan *Fitness Center* Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta. Dengan subyek penelitian adalah Konsumen *Fitness Center* GOR UNY. Teknik yang digunakan adalah metode *non probability* sebanyak 30 pelanggan. Teknik pengambilan data menggunakan angket dengan skala *likert*. teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan *Cronbach*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. hasil analisis data, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap jasa dan layanan di *Fitness Center* GOR UNY adalah sangat memuaskan (100%). Adapun tingkat kepuasan masing-masing faktor sebagai berikut : (1) faktor *empathy* sangat memuaskan, (2) faktor *reliability* sangat memuaskan, (3) faktor *tangibles* sangat memuaskan, (4) faktor *assurance*

sangat memuaskan, (5) faktor responsive sangat memuaskan. Maka dapat di simpulkan bahwa jasa dan pelayanan di *Fitness Center* GOR UNY masuk dalam kategori sangat memuaskan.

3. Riza Kurniawan (2016) dengan judul Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member pusat kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling dengan jumlah 30 responden. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi product moment dan diperoleh hasil 30 soal dinyatakan valid dengan nilai korelasi  $\geq r$  tabel 0.3061 atau probabilitas output SPSS  $\leq 0,05$ . Uji Reliabilitas Instrumen menggunakan rumus Alpha Cronbach dan memperoleh koefisien reliabilitas antara 0.80-1.00. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta sebagian besar menyatakan dalam kategori “Baik”. Adapun persentasenya adalah sebagai berikut, “Baik Sekali” sebesar 3 %, “Baik” sebesar 57 %, “Sedang” sebesar 17 %, “Kurang” sebesar 20 %, “Kurang Sekali” sebesar 3 %.

### C. Kerangka Berfikir

Pelayanan dan fasilitas adalah suatu hal yang penting bagi penyedia jasa layanan dan fasilitas *fitness center*, dalam hal ini kualitas pelayanan dan fasilitas sangat diperlukan dalam membangun citra positif *Fitness Center HSC UNY*. Konsumen sangat memperhatikan sekali terhadap pelayanan *fitness center*. Pelayanan yang baik dapat menjalin sebuah ikatan yang baik antara *fitness center* dengan para member. Ikatan tersebut terbentuk karena petugas atau karyawan selalu memberikan pelayanan dan fasilitas yang terbaik kepada para member, dan pengunjung sendiri akan merasa puas terhadap kualitas jasa *fitness center*.

Mengukur tingkat kepuasan para member atau pengunjung, pihak *fitness center* melalui penelitian ini bisa mengukur tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan pemberian fasilitas tempat *fitness*. Adapun tingkat kepuasan pelayanan kepada member dapat akan menggunakan lima dimensi yang dapat menentukan kualitas jasa pelayanan.

#### 1. Bukti langsung (*Tangibles*)

Keadaan dan kondisi didalam *fitness center* yang bisa dirasakan langsung oleh para member ataupun calon member, seperti kondisi ruangan yang memiliki AC, alat-alat *fitness* yang sangat lengkap, pegawai yang sangat ramah, instruktur yang kompeten, dan juga kebersihan yang sangat baik.

## 2. Keandalan (*Reliability*)

Reliability dalam fitness center adalah kesanggupan seorang pegawai atau instruktur untuk meyakinkan dan memberikan pelayanan yang sangat maksimal guna menambahkan kepercayaan terhadap member-member, seperti kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu dalam melakukan program, pelayanan yang sama untuk semua member ataupun calon-calon member tanpa kesalahan, sikap yang simpatik terhadap kemauan dan tujuan member dalam latihan.

## 3. Daya Tangkap (*Responsiveness*)

Seluruh karyawan di fitness, harus memiliki daya tangkap yang bagus seperti cepat merespond keluhan dan saran dari member. Karyawan yang berada di fitness center harus cepat mengerti kemauan dari member dan memberikan apa yang diberikan.

## 4. Jaminan (*Assurance*)

Ditempat fitness memiliki empat karyawan yang terdiri dari, fo, Instruktur, konsultan fitness, *cleaning service*. Fitness center agar memiliki tingkat kepuasan yang tinggi karyawan harus memiliki kemampuan khusus dalam menjalankan sesuai dengan tugas nya, fo memiliki tugas dalam administrasi, seorang fo agar dapat menjalankan tugasnya dengan baik harus memiliki bekal ilmu dalam bidang administrasi dan perkantoran. Instruktur fitness untuk menjalankan tugasnya dengan baik harus memiliki bekal ilmu tentang olahraga dan kesehatan dan perencanaan program latihan dengan baik. Konsultan fitness untuk menjalankan tugasnya dengan baik

harus memiliki bekal ilmu kedokteran, ilmu gizi, dan kesehatan. *Cleaning service* harus memiliki kepribadian yang baik, cekatan, tanggung jawab dan pekerja keras.

Seluruh karyawan fitness harus dapat memberikan contoh yang baik pada member agar member merasa puas dan nyaman dalam latihan maupun menjalankan program latihannya, seperti karyawan yang ramah, disiplin, tanggung jawab terhadap member, dan memiliki komunikasi yang baik.

#### 5. Empati

Empati dalam fitness center adalah, memberikan perhatian sepenuhnya terhadap kemauan member untuk melaksanakan program latihan serta mengetahui secara spesifik keinginan member ketika ingin memulai latihan.

indikator pengukuran kepuasan terhadap penyediaan fasilitas untuk member di HSC UNY akan menggunakan indikator Nirwana (2004: 7) yaitu:

##### 1. Kondisi fasilitas

Kondisi fasilitas didalam fitness center adalah sarana dan prasaranan yang ada di fitness center tersebut seperti rest front office, rest area, toilet, ruang locker, dan tempat fitness untuk berolahraga, jika kondisi fasilitas yang disediakan dalam keadaan baik hal tersebut menunjukkan bahwa perawatan tempat fitness tersebut sangat terjaga.

##### 2. Desain interior dan eksterior

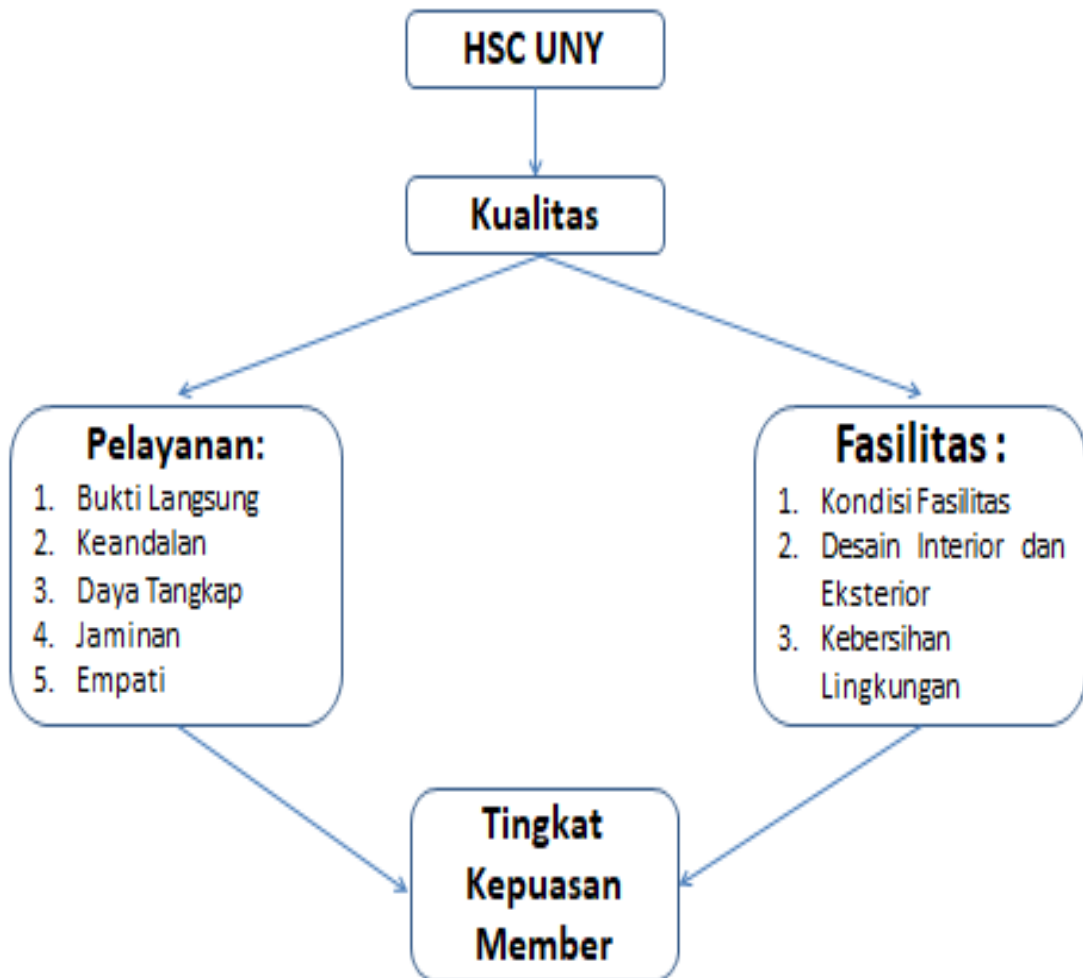
Desain sebuah tempat fitness sangat perlu diperhatikan karena akan menjadi daya jual yang sangat tinggi, desain yang bagus akan membuat

member ataupun calon-calon member tertarik ingin mencoba tempat fitness tersebut, mulai arsitektur, jarak antar alat fitness, pengelompokan alat fitness yang sesuai dengan kategorinya. Tata letak tempat fitness juga sangat berpengaruh, apabila tempat fitness tersebut terletak di tengah kota maka daya jualnya sangatlah tinggi, seperti dekat dengan bus perkotaan atau transportasi umum yang mudah dijangkau.

### 3. Kebersihan lingkungan

Kebersihan lingkungan yang berada di wilayah fitness center sangatlah penting untuk dijaga, tingkat kebersihan fitness center akan mencerminkan keadaan dan kondisi dari tempat tersebut, mulai dari kebersihan alat, kebersihan tempat sampah, penyediaan tempat sampah, kebersihan kamar mandi, kebersihan tempat loker dan kebersihan area fitness secara keseluruhan mulai dari tempat parkir sampai dengan didalam tempat fitness.

Melalui kedua sudut pandang tersebut akan mempengaruhi tingkat kepuasan pengunjung atas jasa yang telah diberikan akan sangat mempengaruhi citra dan nama pihak *fitness center* HSC UNY, yang selanjutnya mempengaruhi image masyarakat terhadap kualitas *fitness center*. Dengan demikian jasa *fitness center* akan lebih mudah mendapatkan member ataupun menarik pengunjung yang datang.



Gambar 12. Bagan Kerangka Berpikir

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survei dan teknik pengambilan datanya diukur dengan menggunakan kertas angket yang disebarakan kepada responden atau member *fitness center* HSC UNY. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan faktor – faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan manajemen *fitness center* terhadap kepuasan pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY. Skor yang diperoleh dari angket akan dianalisis menggunakan analisis deskriptif yang telah dituangkan dalam bentuk presentase.

Dikutip oleh Sukardi (2010: 157) penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang menggambarkan dan memahami objek sesuai dengan apa adanya. Penelitian deskriptif pada dasarnya dilaksanakan dengan tujuan utama, yaitu menggambarkan secara sistematis fakta dan karakteristik suatu objek atau subjek yang diteliti secara tepat dan akurat. Penelitian ini menggunakan metode survei dengan teknik angket atau kuesioner (*questionnaires*). Suharsimi (2010:194) kuesioner adalah sejumlah pernyataan tertulis di atas kertas yang digunakan untuk mendapatkan informasi dari responden dalam arti laporan mengenai diri seseorang atau diri sendiri, atau hal-hal yang diketahui.

## **B. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1 Oktober s/d 10 Oktober 2020.

Tempat pelaksanaan penelitian dilakukan di *fitness center* HSC UNY.

## **C. Definisi Operasional Variabel Penelitian**

Variabel dalam penelitian ini adalah variabel tunggal yaitu kepuasan member *fitness center* HSC UNY terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness*. Pengertian variabel dalam penelitian ini merupakan tingkat perasaan member menyatakan kepuasan kepada pihak manajemen *fitness center* HSC UNY dari segi pelayanan dan fasilitas yang telah diberikan kepada semua member yang telah bergabung. Definisi operasional variabel bertujuan untuk memperjelas permasalahan yang akan diteliti dan memberikan batasan operasional terhadap definisi istilah yang digunakan sehingga sesuai dengan tujuan peneliti yang meliputi:

### **1. Faktor pelayanan**

Keadaan situasi pelayanan yang diberikan kepada member, hal ini dituangkan dalam butir pernyataan 38 point.

### **2. Faktor fasilitas**

Kemampuan dalam memfasilitasi member secara maksimal. Faktor ini dituangkan dalam butir pernyataan 23 point. Totalnya butirnya 61

Dengan pengamatan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY, dan menggunakan angket yang diberikan

kepada pengunjung meliputi: member aktif *fitness center* HSC UNY jawaban yang sudah diisi diserahkan kembali. Cara ini untuk mengetahui tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY.

#### **D. Populasi dan Sampel**

Menurut Suharsimi (2010: 173) populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian yang ada. Populasi dalam penelitian ini adalah member *fitness* HSC UNY. Sampel adalah sebagian atau wakil dari populasi yang ingin diteliti (Suharsimi 2010: 174). Jumlah member yang diambil dari *fitness center* HSC UNY adalah 70 orang member aktif. Menurut Suharsimi (2010: 174), penelitian populasi hanya bisa dilakukan bagi populasi terhingga dan subyek penelitian tidak terlalu banyak. Dengan subyek kurang dari 100 orang, maka lebih baik mengambil seluruhnya, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi jika jumlah subjeknya besar diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih tergantung dari:

1. Kemampuan yang dimiliki peneliti (waktu, tenaga dan dana).
2. Sempit luasnya wilayah yang diamati dari setiap subjek.
3. Besar kecilnya resiko yang diterima oleh peneliti.

Teknik penelitian yang digunakan adalah metode incidental sampling, siapa saja yang kebetulan melakukan latihan di *fitness center* HSC UNY. Penelitian dilakukan dalam 10 hari mulai tanggal 1 oktober sampai 10 Oktober 2020 dengan jumlah 70 responden.

## **E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data**

### **1. Instrument**

Instrument penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini berupa kuesioner atau angket yang berisi beberapa pernyataan. Menurut Musliman (2011: 28) mengatakan “kuisisioner atau angket adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan secara tertulis di atas kertas pada seseorang atau beberapa orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan serta informasi yang inginkan peneliti”. Penyusunan kuesioner atau angket tersebut didasarkan pada sebuah kajian teori yang telah disusun sebelumnya. Kemudian atas teori-teori tersebut dikembangkan dalam indikator-indikator yang selanjutnya tuliskan dalam beberapa butir pernyataan yang diinginkan peneliti.

Menurut Suharsimi Arikunto (2010: 209) ada tiga langkah cara yang harus dilakukan dalam menyusun instrumen, yaitu:

#### **a. Mendefinisikan Konstrak**

Definisi konstrak adalah membuat batasan mengenai ubahan atau variabel yang akan diukur. Konstrak dalam penelitian ini adalah kepuasan member *fitness center* HSC UNY terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness*.

#### **b. Menyidik Faktor**

Peneliti menggunakan pendapat dari Moeheriono (2014 : 14), mengenai minat dan definisi konstrak yang akan diteliti dan berdasarkan

kajian pustaka tentang faktor yang telah diuraikan pada bab dua, beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan member terhadap *fitness center* terkait dengan pelayanan dan fasilitas *fitness* yang ada.

Dalam hal ini adalah bahwa butir-butir yang disusun haruslah sedapat mungkin berhubungan mengenai faktor kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness center*. Untuk menyusun tatanan butir-butir soal, maka faktor tersebut selanjutnya dijelaskan dalam beberapa indikator kisi-kisi instrumen kuesioner atau angket.

Berikut faktor dan indikator kisi – kisi pernyataan uji coba penelitian instrumen dari kuesioner atau angket yang digunakan yaitu :

**Tabel 7. Kisi – Kisi Angket Uji Coba Penelitian**

Variabel	Faktor	Indikator	Nomer Butir	Jumlah
Kepuasan member terhadap Pelayanan dan Fasilitas <i>Fitness center</i> HSC UNY	Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <i>Tangibel</i> (Bukti Langsung)</li> <li>• <i>Reliability</i> (Keandalan)</li> <li>• <i>Responsiveness</i> (Daya Tangkap)</li> <li>• Assurance (Jaminan)</li> <li>• Empati</li> </ul>	1,2,3,4,5,6,7,8 9,10,11,12,13,14,15,16 17,18,19,20,21,22,23,24 25,26,27,28,29,30,31,32, 33,34,35,36,37,38,39,40	40
	Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Kondisi Fasilitas</li> <li>• Desain Interior dan Eksterior</li> <li>• Kebersihan Lingkungan</li> </ul>	41,42,43,44,45,46,47,48 49,50,51,52,53,54,55,56 57,58,59,60,61,62,63,64	24
<b>Jumlah</b>				<b>64</b>

Angket yang telah disusun berdasarkan kisi – kisi di atas, akan diuji dengan instrumen (*try out*) sebelum digunakan untuk mengumpulkan data yang sebenarnya. Uji coba bertujuan untuk mengetahui tingkat keterbacaan angket dan mendapatkan instrumen yang benar – benar valid dan reliabel.

Uji coba instrumen dilakukan terhadap sampel yang memiliki karakteristik yang hampir sama atau sepadan dengan kondisi subyek yang sebenarnya. Menurut Suharsimi (2010: 201 – 211), uji coba instrumen dimaksudkan untuk mengetahui instrumen yang sudah disusun benar – benar merupakan instrumen yang baik dan benar.

Baik buruknya instrumen ditunjukkan oleh tingkat kebenaran dan tingkat keterandalan. Oleh karena itu pengujian validitas dan reliabilitas instrumen perlu dilakukan. Tahap – tahap uji validitas dan reliabilitas instrumen dilakukan sebagai berikut di bawah ini.

## 2. Uji Coba Instrumen

Uji coba instrumen penelitian dilakukan sebelum angket diberikan kepada responden yang digunakan untuk penelitian sesungguhnya. Tujuan uji coba instrumen bertujuan mendapatkan instrumen yang valid dan reliabel. Selain itu juga untuk melihat kebenaran atau keterandalan instrumen dan untuk mengetahui tiap butir pernyataan atau pertanyaan dari faktor – faktor variabel sudah dapat dipahami dengan tepat dan benar maksudnya oleh responden.

### a. Uji Validitas Instrument

Uji validitas instrumen adalah salah satu faktor yang sangat penting dipertimbangkan dalam penyusunan suatu tes. Uji validitas instrumen merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan atau kebenaran suatu instrumen (Arikunto, 2010: 211). Suatu instrumen memiliki validitas rendah jika instrumen itu kurang valid atau kurang sah, dan sebaliknya, suatu instrumen memiliki validitas tinggi jika instrumen itu valid atau benar. Sedangkan suatu instrumen dapat dikatakan valid bila instrumen itu dapat mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat mengungkap data dari variabel yang diteliti secara tepat dan benar (Arikunto, 2010: 212).

Penelitian ini diawali dengan mengadakan uji coba sebanyak 64 butir pernyataan. Tujuan uji coba ini untuk mengetahui validitas tidaknya setiap item sebelum angket digunakan sebagai alat penelitian yang sebenarnya. Hasil uji validitas untuk tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas dan fasilitas *Fitness center* HSC UNY sebanyak 64 item, setelah dilakukan validasi dengan dosen pembimbing 61 item dinyatakan valid dan 3 item dinyatakan tidak valid. Adapun butir pertanyaan yang tidak valid yaitu nomor: 18, 20, dan 64.

Untuk mengetahui tingkat validitas instrumen pada penelitian ini akan menggunakan teknik korelasi Product moment dari Karl Pearson, seperti persamaan dibawah ini.

$$r_{xy} = \frac{\sum xy}{\sqrt{(\sum x^2) (\sum y^2)}}$$

Koefisien dapat dikatakan handal jika dapat melewati batas derajat bebas (db) sebesar 0.3783 yang diperoleh dengan rumus N-2 dari tabel product moment. Apabila nilai  $r_{xy} \geq r$  tabel atau probabilitas output  $\leq 0,05$ , maka butir tersebut sah. Begitu juga sebaliknya apabila nilai  $r_{xy} < r$  tabel atau nilai probabilitasnya lebih besar dari 0,05 maka butir dapat dikatakan gugur.

#### b. Uji Reliabelitas Instrumen

Arikunto (2010: 221), reliabilitas adalah tingkat keterpercayaan hasil suatu pengukuran. Maksud, hasil ukur adalah dapat dipercaya

ketika dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama mendapatkan hasil yang relatif sama, kalau aspek yang diukur dalam diri subjek memang belum terganti atau berubah.

Maksud dari relatif menunjukkan bahwa ada toleransi terhadap perbedaan-perbedaan kecil di antara pengukuran. Bila perbedaan itu besar, maka hasil pengukuran itu tidak bisa dipercaya atau tidak reliabel. Dalam penelitian ini, untuk mencari suatu reliabilitas instrumen adalah dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach, Arikunto (2010: 238) yaitu dengan rumus:

$$r = \left[ \frac{k}{(k-1)} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_{\delta}^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan :

r : koefisien reliabelitas instrument (cronbach alpha)

k : banyaknya butir pertanyaan atau soal

$\sum \sigma_{\delta}^2$  : total varian butir

$\sigma_1^2$  : total varian

**Tabel 8. Nilai Interpretasi Uji Reliabilitas**

Besar nilai r	Interpretasi
Antara 0,800 sampai 1,00	Tinggi
Antara 0,600 sampai 0,800	Cukup
Antara 0,200 sampai 0,400	Rendah
Antara 0,000 sampai 0,200	Sangat rendah

Adapun hasil uji reliabilitas untuk berapa besar kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas dan fasilitas pusat kebugaran *Fitness center* HSC UNY, sebanyak 61 item dianalisis menggunakan teknik *Alpha Cronbach* menunjukkan  $R_{tt} = 0.9493$ . Sesuai dengan

interpretasi dari Arikunto (2006 : 276) maka dapat dinyatakan memiliki reliabilitas cukup karena berada pada interval 0,800 – 1,00.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket tertutup. angket tertutup adalah angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan (Arikunto, 2010: 195).

Skala Likert yang memiliki empat alternatif jawaban dengan menghilangkan alternatif jawaban tengah karena merupakan jawaban yang mungkin ragu-ragu atau netral sehingga peneliti hanya mengambil empat alternatif.

Cara pengukuran adalah dengan menghadapkan seorang responden dengan sebuah pernyataan atau pertanyaan dan kemudian diminta untuk memberikan sebuah jawaban sesuai bentuk kepuasan dari kompetensi seseorang yang dirasakan dan untuk setiap pernyataan atau pertanyaan tersedia empat pilihan jawaban yaitu: “SP = sangat puas”, “P = puas”, “TP = tidak puas”, dan “STP = sangat tidak puas”, hal ini dapat disesuaikan dengan keinginan dan kebutuhan dari tujuan pertanyaan yang akan diajukan kepada responden. Dari kategori di atas alternatif jawaban diberi skor berikut:

**Tabel 9. Pengkategorian Skor Alternatif Jawaban Angket**

No	Alternatif Jawaban	Skor	
		Positif	Negatif
1.	Sangat puas	4	1
2.	Puas	3	2
3.	Tidak puas	2	3
4.	Sangat Tidak Puas	1	4

#### **F. Teknik Analisis Data**

Slameto (2001:43), untuk memberikan makna pada skor yang ada, dibuat bentuk kategori atau kelompok menurut tingkatan yang ada, kategori terdiri dari lima kategori yaitu sangat tinggi, tinggi, sedang, rendah dan sangat rendah. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah statistik dekriptif dengan persentase. Statistik deskriptif adalah statistik yang mempunyai tugas mengorganisasi dan menganalisis data angka agar memberikan gambaran secara teratur, ringkas, dan jelas mengenai suatu gejala, peristiwa atau keadaan, sehingga dapat ditarik pengertian atau makna tertentu (Sudijono, 2010: 4). Dalam hal penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY.

**Tabel 10. Analisis Data dengan Empat Kriteria Skor Pernyataan Positif**

Pertanyaan	Skor
Sangat puas	4
Puas	3
Tidak puas	2
Sangat Tidak puas	1

Data yang diperoleh dari setiap item tes merupakan data kasar dari hasil tiap butir yang dicapai. Selanjutnya hasil kasar tersebut diubah menjadi nilai dengan cara mengkonsultasikan dengan kategori yang telah ditentukan. Penyimpulan empat kategori dengan teori distribusi normal (Syarifudin, 2010 : 113).

**Tabel 11. Pengkategorian Faktor Kepuasan Terhadap Kopetensi**

No.	Rentang	Kategori
1	$X > M + 1,5 SD$	Sangat Tinggi
2	$M < X \leq M + 1,5 SD$	Tinggi
3	$M - 1,5 SD < X \leq M$	Rendah
4	$M - 1,5 SD \geq X$	Sangat Rendah

Keterangan:

M : Mean :  $\frac{1}{2}$  (maksimal ideal + minimal ideal)

SD : Standar Deviasi :  $\frac{1}{6}$  (maksimal ideal - minimal ideal)

Selanjutnya data akan dianalisis menggunakan persentase dengan rumus sebagai berikut (Sudijono, 2006: 43):

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Hasil Penelitian**

##### **1. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di *Fitness center* HSC UNY. Penelitian ini dilakukan pada bulan 1-10 Oktober 2020 di *Fitness center* HSC UNY. Subjek penelitiannya adalah *member Fitness center* HSC UNY yang kebetulan sedang melakukan latihan di pusat kebugaran tersebut yang berjumlah 70 responden untuk mengisi angket yang telah divalidasi, total keseluruhan responden adalah 70 orang.

##### **2. Deskripsi Data Penelitian**

Member *Fitness center* HSC UNY yang kebetulan sedang melakukan latihan di *Fitness center* HSC UNY tersebut selama 10 hari berjumlah 70 responden. Data diperoleh dari angket yang terdiri dari 61 item pernyataan, angket tersebut terdiri dari lima indikator pelayanan terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*, dan fasilitas terdiri dari kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior, kebersihan lingkungan. Sehingga perlu dideskripsikan hasil secara keseluruhan dan hasil dari masing-masing indikator. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai *mean* dan standar deviasi yang diperoleh. Berikut skor baku dengan

penilaian lima kategori yang digunakan untuk mendiskripsikan data berapa besar kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas dan fasilitas pusat kebugaran *Fitness center* HSC UNY berdasarkan rumus Sudijono, (2000: 161) sebagai berikut:

**Tabel 12. . Pengkategorikan Faktor Kepuasan Terhadap Kompetensi**

No.	Rentang	Kategori
1	$X > M + 1,5 SD$	Sangat Tinggi
2	$M < X \leq M + 1,5 SD$	Tinggi
3	$M - 1,5 SD < X \leq M$	Rendah
4	$M - 1,5 SD \geq X$	Sangat Rendah

### 3. Hasil Penelitian

Hasil penelitian kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas pusat kebugaran *Fitness center* HSC UNY dengan butir pernyataan sebanyak 61 memperoleh nilai maksimum sebesar 236 dan nilai minimum 171. *Mean* diperoleh sebesar 196,4 dan standar deviasi sebesar 16,3. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai *mean* dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian empat kategori yang digunakan untuk mendiskripsikan data berapa besar kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *Fitness center* HSC UNY.

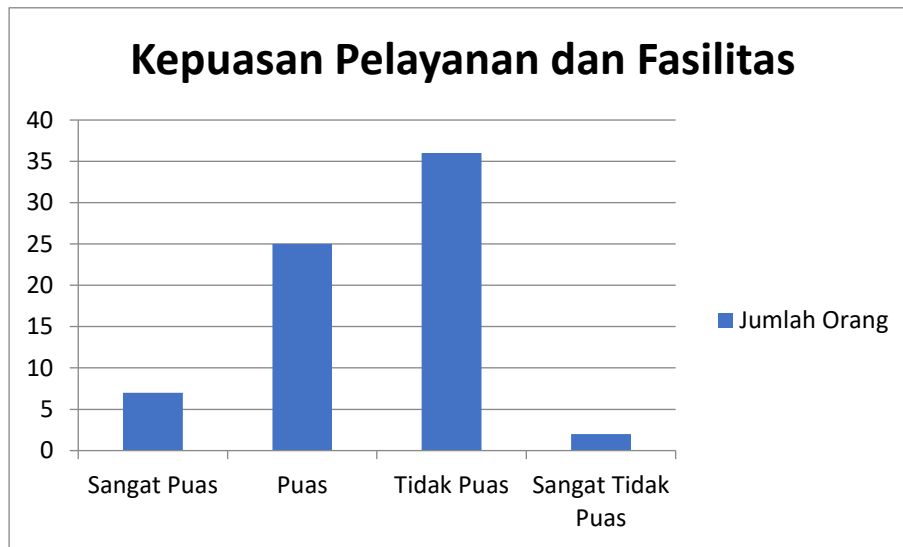
### a. Hasil Kepuasan Pelayanan dan Fasilitas

Berdasarkan hasil penelitian dapat dinyatakan bahwa tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas dan fasilitas *Fitness Center* HSC UNY masih belum memuaskan. Adapun tingkat kepuasan pelayanan dan fasilitas dan fasilitas masing-masing faktor sebagai berikut: secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 70 responden, 7 responden sangat puas (10%), 25 responden puas (36%), 36 responden tidak puas (51%), 2 responden sangat tidak puas (3%), dapat disajikan dalam bentuk tabel sebagai berikut:

**Tabel 13. Kepuasan Member terhadap Pelayanan dan Fasilitas Fitness HSC UNY**

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 220$	7	10%	Sangat Puas
2	$196 < X \leq 220$	25	36%	Puas
3	$172 < X \leq 196$	36	51%	Tidak Puas
4	$X \leq 172$	2	3%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari keterangan tabel 13. Tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel pelayanan dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 13. Histogram Kepuasan Member terhadap Pelayanan dan Fasilitas HSC UNY**

**b. Hasil Kualitas Pelayanan**

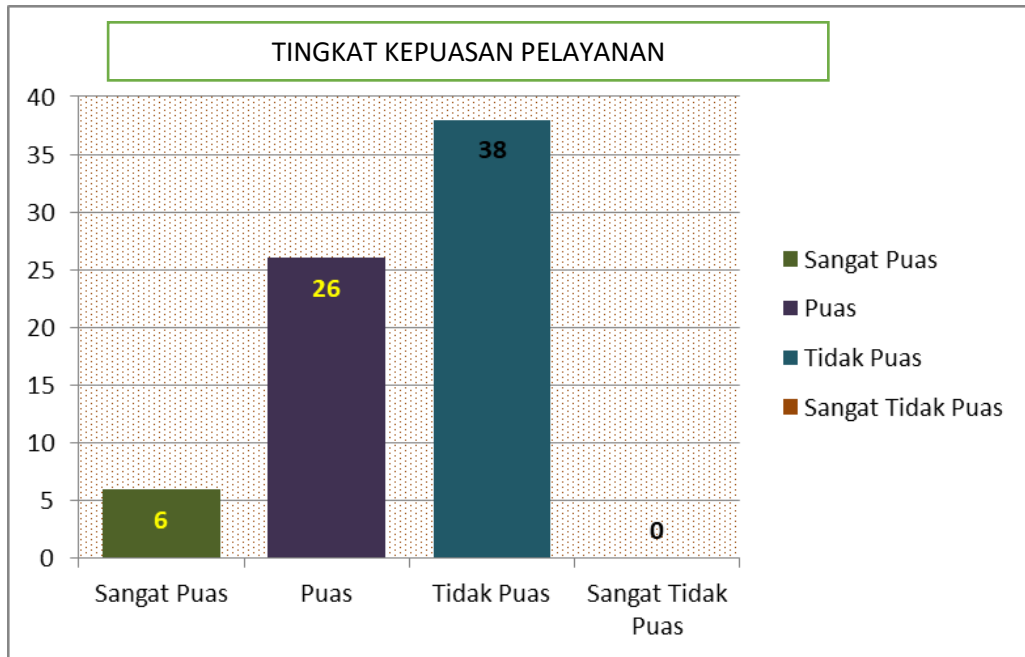
Tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan yang telah diuji kepada 70 member dengan butir pernyataan sebanyak 38 memperoleh skor minimum sebesar 112 dan skor maksimum sebesar 142. Mean diperoleh sebesar 127,12 dan standar deviasi diperoleh sebesar 10,54 Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel pelayanan adalah sebagai berikut:

**Tabel 14. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Kualitas Pelayanan Fitness Center HSC UNY**

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 142$	6	9%	Sangat Puas
2	$127 < X \leq 142$	26	37%	Puas
3	$112 < X \leq 127$	38	54%	Tidak Puas
4	$X \leq 112$	0	0%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 14. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel pelayanan terdapat 6 orang (9%) dalam kategori sangat puas, 26 orang (37%) dalam kategori puas, 38 orang (54%) dalam kategori tidak puas, 0 orang (0%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel pelayanan tidak puas.

Dari keterangan Tabel 14. Tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel pelayanan dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 14. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan**

**c. Hasil Masing-masing Faktor dari Kualitas Pelayanan**

**1) Faktor *tangible***

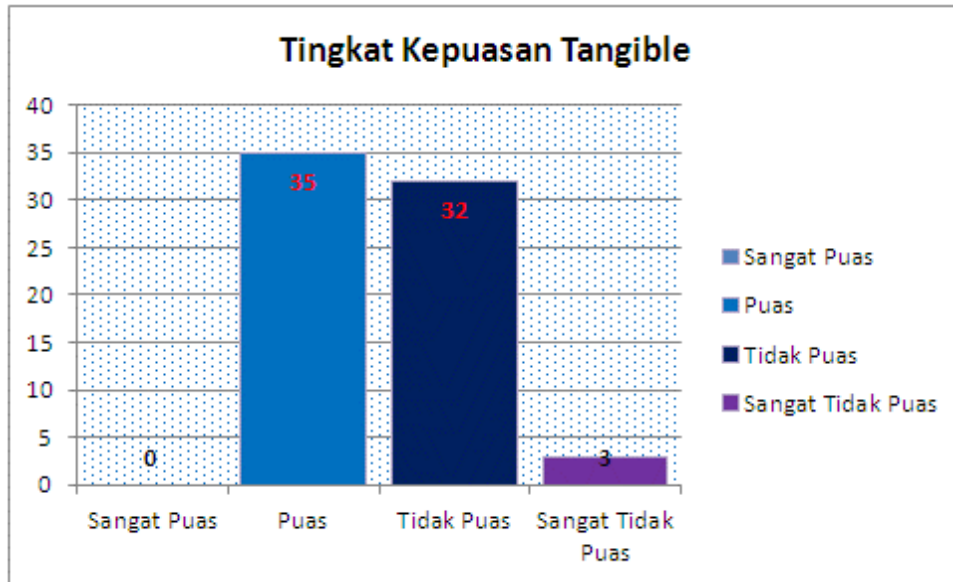
Tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *tangible*. Hasil penelitian diambil dari 70 responden dengan butir sebanyak 8 pernyataan memperoleh skor minimum sebesar 22 dan skor maksimum sebesar 32. Mean diperoleh sebesar 27,54 dan standar deviasi diperoleh sebesar 2,74. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *tangible* sebagai berikut:

**Tabel 15. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Berdasarkan Faktor Tangible**

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 32$	0	0%	Sangat Puas
2	$27,5 < X \leq 32$	35	50%	Puas
3	$23 < X \leq 27,5$	32	46%	Tidak Puas
4	$X \leq 23$	3	4%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 15. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *tangible* terdapat 0 orang (0%) dalam kategori sangat puas, 35 orang (50%) dalam kategori puas, 32 orang (46%) dalam kategori tidak puas, 3 orang (4%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *tangible* adalah puas.

Dari keterangan Tabel 15. Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *tangible* dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 15. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Tangible**

## 2) Faktor *Reliability*

Tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *reability*. Hasil penelitian diambil dari 70 responden dengan jumlah butir 8 pernyataan memperoleh skor minimum sebesar 24 dan nilai maksimum sebesar 32. Mean diperoleh sebesar 27,2 dan standar deviasi diperoleh sebesar 2,64. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *reability* sebagai berikut:

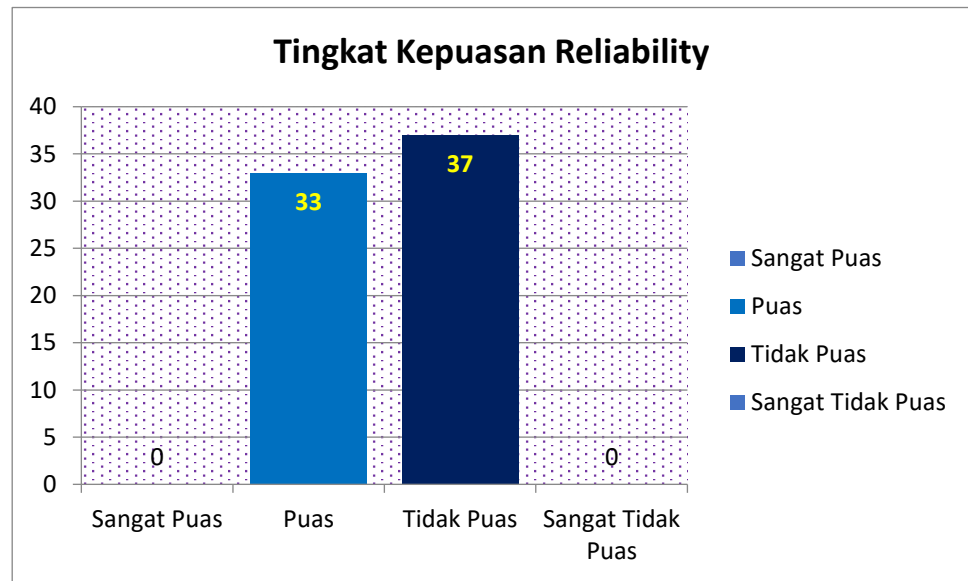
Tabel 17. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan Fitness Center HSC UNY Berdasarkan Faktor *Reliability*

**Tabel 16. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member terhadap Pelayanan HSC UNY Faktor *Reliability***

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 32$	0	0%	Sangat Puas
2	$27,2 < X \leq 32$	33	47%	Puas
3	$23 < X \leq 27,2$	37	53%	Tidak Puas
4	$X \leq 23$	0	0%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 17. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *Reliability* terdapat 0 orang (0%) dalam kategori sangat puas, 33 orang (47%) dalam kategori puas, 37 orang (53%) dalam kategori tidak puas, 0 orang (0%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *reliability* adalah tidak puas.

Dari keterangan Tabel 17. Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *reliability* dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 16. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor *Reliability***

### 3) Faktor *Responsiveness*

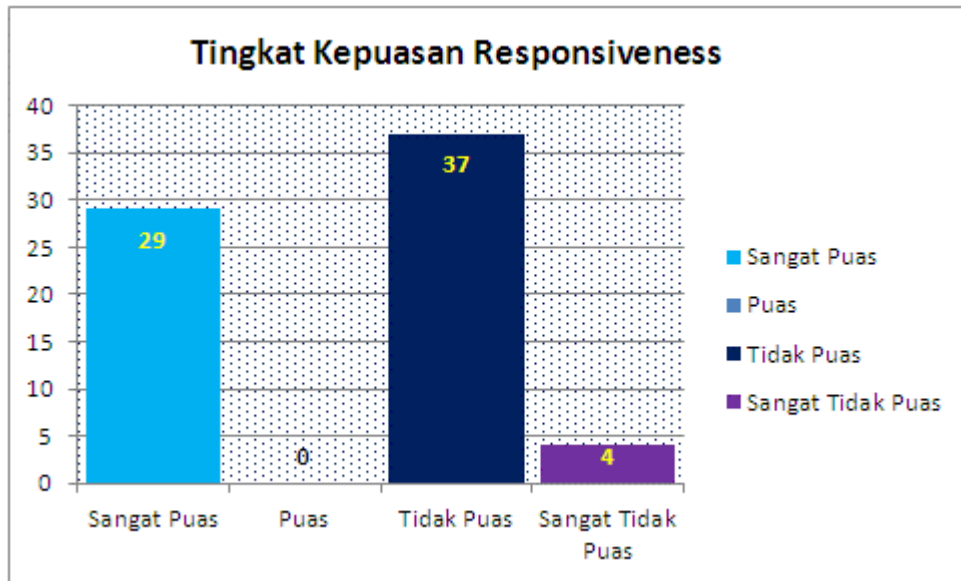
Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *responsiveness*. Hasil penelitian diambil dari 70 responden dengan jumlah butir 6 pernyataan memperoleh skor minimum sebesar 24 dan nilai maksimum sebesar 32. Mean diperoleh sebesar 27,2 dan standar deviasi diperoleh sebesar 2,64. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *responsiveness* sebagai berikut:

**Tabel 17. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor *Responsiveness***

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 19.5$	29	41%	Sangat Puas
2	$19.5 < X \leq 23$	0	0%	Puas
3	$16 < X \leq 19.5$	37	53%	Tidak Puas
4	$X \leq 16$	4	6%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 17. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap faktor *responsiveness* terdapat 29 orang (41%) dalam kategori sangat puas, 0 orang (0%) dalam kategori puas, 37 orang (53%) dalam kategori tidak puas, 0 orang (0%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *responsiveness* adalah tidak puas.

Dari keterangan Tabel 17. tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *responsiveness* dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 17. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Responsiveness**

#### 4) Faktor Assurance

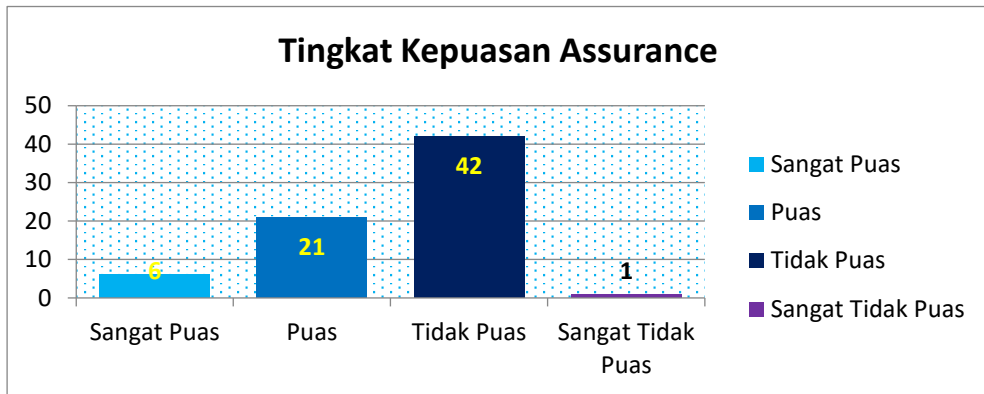
Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *assurance*. Hasil penelitian diambil dari 70 responden dengan jumlah butir 8 pernyataan memperoleh skor minimum sebesar 21 dan nilai maksimum sebesar 32. Mean diperoleh sebesar 26,6 dan standar deviasi diperoleh sebesar 2,76. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *assurance* sebagai berikut:

**Tabel 18. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Assurance**

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 31$	6	9%	Sangat Puas
2	$27 < X \leq 31$	21	30%	Puas
3	$22.5 < X \leq 27$	42	60%	Tidak Puas
4	$X \leq 22.5$	1	1%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 18. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *assurance* terdapat 6 orang (9%) dalam kategori sangat puas, 21 orang (30%) dalam kategori puas, 42 orang (60%) dalam kategori tidak puas, 1 orang (1%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *assurance* adalah tidak puas.

Dari keterangan Tabel 18. tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *assurance* dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 18. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Assurance**

### 5) Faktor *Empathy*

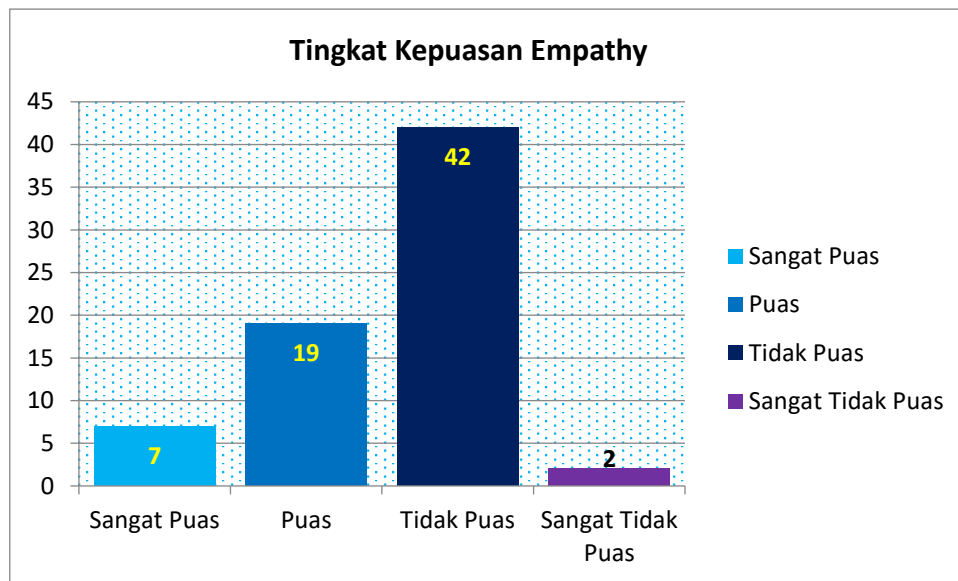
Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *empathy*. Hasil penelitian diambil dari 70 responden dengan jumlah butir 8 pernyataan memperoleh skor minimum sebesar 22 dan nilai maksimum sebesar 32. Mean diperoleh sebesar 26,24 dan standar deviasi diperoleh sebesar 2,61. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *empathy* sebagai berikut:

**Tabel 19. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor *Empathy***

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 30$	7	10%	Sangat Puas
2	$26 < X \leq 30$	19	27%	Puas
3	$22 < X \leq 26$	42	60%	Tidak Puas
4	$X \leq 22$	2	3%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 19. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *empathy* terdapat 7 orang (10%) dalam kategori sangat puas, 19 orang (27%) dalam kategori puas, 42 orang (60%) dalam kategori tidak puas, 2 orang (3%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *empathy* adalah tidak puas.

Dari keterangan Tabel 19. tingkat kepuasan member terhadap pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *empathy* dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 19. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor *Empathy***

#### **d. Tingkat Kepuasan Member Terhadap Fasilitas**

Melihat hasil penelitian secara mendalam, deskripsi hasil penelitian tingkat kepuasan member terhadap fasilitas fitness center HSC UNY berdasarkan variabel fasilitas sebagai berikut :

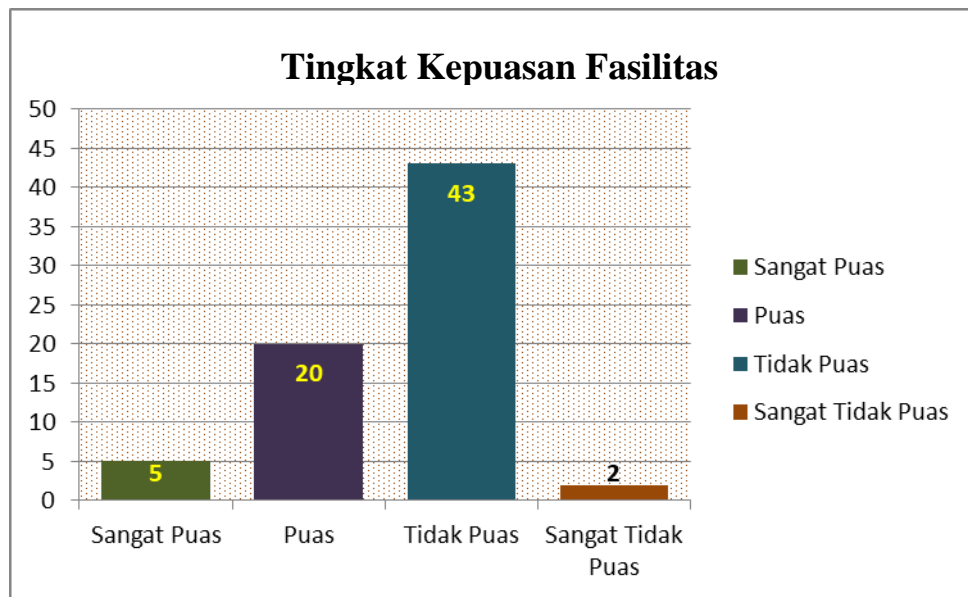
Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas yang telah diuji kepada 70 responden berupa 23 pernyataan, memperoleh skor minimum sebesar 63 dan nilai maksimum sebesar 84. Mean diperoleh sebesar 74,73 dan standar deviasi diperoleh sebesar 7,09. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel fasilitas sebagai berikut:

**Tabel 20. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Fasilitas Fitness Center HSC UNY**

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 85$	5	7%	Sangat Puas
2	$74 < X \leq 85$	20	29%	Puas
3	$64 < X \leq 74$	43	61%	Tidak Puas
4	$X \leq 64$	2	3%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 20. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi fasilitas terdapat 5 orang (7%) dalam kategori sangat puas, 20 orang (29%) dalam kategori puas, 43 orang (61%) dalam kategori tidak puas, 2 orang (3%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel fasilitas adalah tidak puas.

Dari keterangan Tabel 20. tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel fasilitas dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 20. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Fasilitas Fitness Center HSC UNY**

### 1) Faktor Kondisi Fasilitas

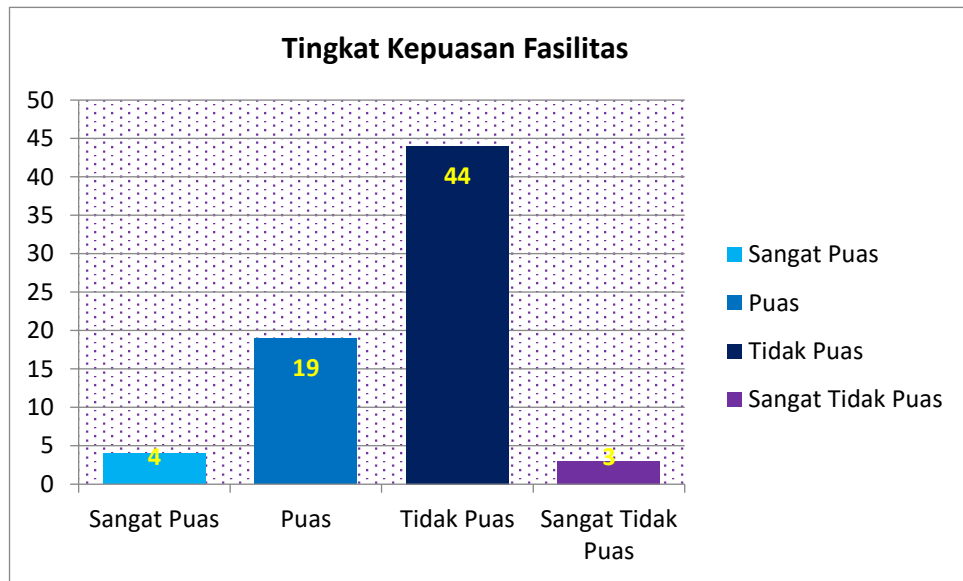
Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi fasilitas. Hasil penelitian diambil dari 70 responden dengan jumlah butir 8 pernyataan memperoleh skor minimum sebesar 21 dan nilai maksimum sebesar 32. Mean diperoleh sebesar 26,6 dan standar deviasi diperoleh sebesar 2,58. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor Kondisi fasilitas sebagai berikut:

**Tabel 21. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kondisi Fasilitas**

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 31,5$	4	6%	Sangat Puas
2	$27 < X \leq 31,5$	19	27%	Puas
3	$22,5 < X \leq 27$	44	63%	Tidak Puas
4	$X \leq 22,5$	3	4%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 21. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi fasilitas terdapat 4 orang (6%) dalam kategori sangat puas, 19 orang (27%) dalam kategori puas, 44 orang (63%) dalam kategori tidak puas, 3 orang (4%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi fasilitas adalah tidak puas.

Dari keterangan Tabel 21. tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi fasilitas dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 21. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kondisi Fasilitas**

## 2) Faktor Kondisi Interior dan Eksterior

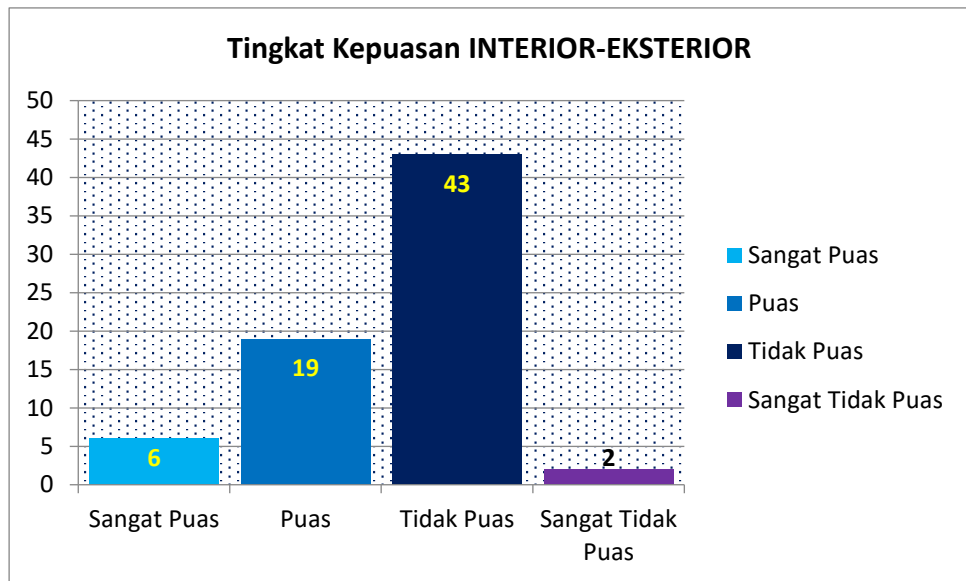
Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor interior dan eksterior. Hasil penelitian diambil dari 70 responden dengan jumlah butir 8 pernyataan memperoleh skor minimum sebesar 17 dan nilai maksimum sebesar 28. Mean diperoleh sebesar 22,81 dan standar deviasi diperoleh sebesar 2,63. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi interior dan eksterior sebagai berikut:

**Tabel 22. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kondisi Interior dan Eksterior**

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 27,5$	6	9%	Sangat Puas
2	$23 < X \leq 27,5$	19	27%	Puas
3	$18,5 < X \leq 23$	43	61%	Tidak Puas
4	$X \leq 18,5$	2	3%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 22. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap faktor kondisi interior dan eksterior terdapat 6 orang (9%) dalam kategori sangat puas, 19 orang (27%) dalam kategori puas, 43 orang (61%) dalam kategori tidak puas, 2 orang (3%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi interior dan eksterior adalah tidak puas.

Dari keterangan Tabel 22. tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor interior dan eksterior dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 22. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kondisi Interior dan Eksterior**

### 3) Faktor Kebersihan Lingkungan

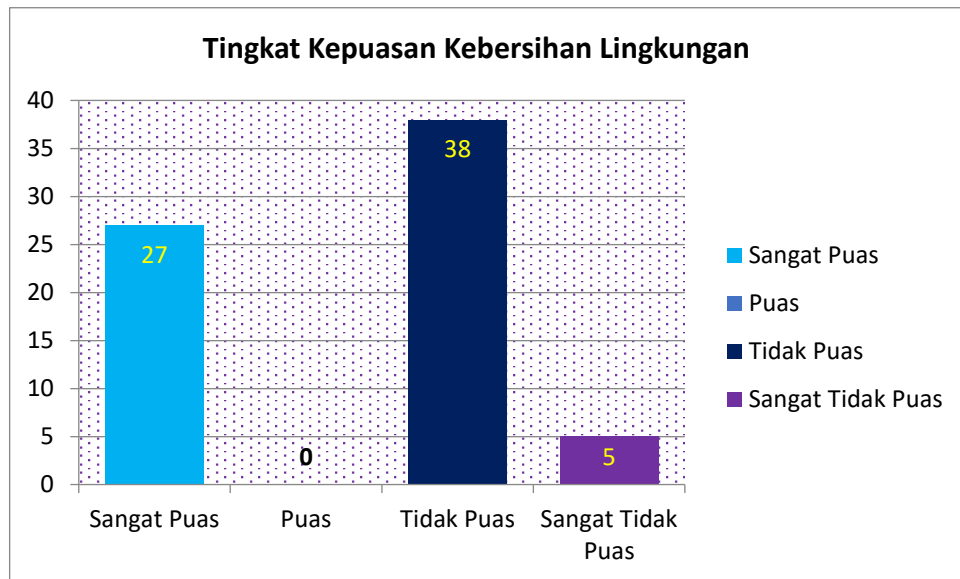
Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kebersihan lingkungan. Hasil penelitian diambil dari 70 responden dengan jumlah butir 7 pernyataan memperoleh skor minimum sebesar 16 dan nilai maksimum sebesar 24. Mean diperoleh sebesar 19,89 dan standar deviasi diperoleh sebesar 2,50. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar Tingkat kepuasan member terhadap kualitas fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kebersihan lingkungan sebagai berikut:

**Tabel 23. Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Kualitas Fasilitas Fitness Center HSC UNY Berdasarkan Faktor Kebersihan Lingkungan**

No	Batasan	Frek. Absolut	Frek. Relatif	Kategori
1	$X > 20$	27	39%	Sangat Puas
2	$20 < X \leq 24$	0	0%	Puas
3	$16 < X \leq 20$	38	54%	Tidak Puas
4	$X \leq 16$	5	7%	Sangat Tidak Puas
Jumlah		70	100%	

Dari tabel 23. Dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan member terhadap faktor kebersihan lingkungan terdapat 27 orang (39%) dalam kategori sangat puas, 0 orang (0%) dalam kategori puas, 38 orang (54%) dalam kategori tidak puas, 5 orang (7%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kebersihan lingkungan adalah tidak puas.

Dari keterangan Tabel 23. tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kebersihan lingkungan dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



**Gambar 23. Histogram Frekuensi Tingkat Kepuasan Member Terhadap Faktor Kebersihan Lingkungan**

## B. Pembahasan

Kepuasan merupakan suatu perasaan alamiah yang dimiliki manusia setelah melakukan aktifitas yang sesuai dengan keinginan dan harapannya. Kepuasan yang didapatkan oleh *member* akan didapatkan setelah melakukan pembelian atau konsumsi suatu produk atau jasa yang telah dibeli. Tingkat kepuasan yang didapatkan oleh *member* dapat dipengaruhi oleh pelayanan dan fasilitas yang diberikan penyedia jasa. Apabila *member* dapat merasa puas maka pelayanan dan fasilitas yang disediakan memiliki manajemen yang bagus dalam melayani *member*, begitupun sebaliknya.

## 1. Kepuasan Pelayanan dan Fasilitas

Kepuasan pelayanan dan fasilitas berdasarkan tanggapan 70 responden, 7 responden sangat puas (10%), 25 responden puas (36%), 36 responden tidak puas (51%), 2 responden sangat tidak puas (3%). Hasil yang yang didapatkan menunjukkan tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas adalah tidak puas, dilihat dari jumlah dan persentasi yang begitu tinggi di kategori “tidak puas”. Pelayanan dan fasilitas yang ada di *fitness center* HSC UNY belum memenuhi kepuasan member, beberapa member mengatakan tidak puasa karena faktor yang sering terjadi di *fitness center*, seperti seringnya terjadi *miss communication* tentang waktu buka gym dan waktu tutup gym yang sering berubah-ubah tanpa pemberitahuan secara menyeluruh kemember, sehinggann member sering terlambat mendengar informasi dari *fitness center* HSC UNY, contoh lain seperti keamanan parkir dan kerapian parkir motor yang kurang aman menurut para member, karena dilihat secara langsung tidak adanya penjaga khusus tempat parkir motor atau penertip parkiran motor, sehinggann keamanan dan kerapian tempat parkir kurang terjaga.

Dari penghitungan melalui masing-masing faktor dapat diketahui kategori tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY. Adapun tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor yang ada adalah sebagai berikut:

## 2. Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan

Tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel pelayanan terdapat 6 orang (9%) dalam kategori sangat puas, 26 orang (37%) dalam kategori puas, 38 orang (54%) dalam kategori tidak puas, 0 orang (0%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel pelayanan tidak puas. Pelayanan *fitness center* belum memenuhi kepuasan member karena beberapa member belum merasa puas terhadap pelayanan, seperti pelayanan instruktur yang kurang dalam mengajari atau membantu member, dilihat secara langsung dilapangan bahwa instruktur *fitness* hanya membantu dan mengajari member tentang latihan hanya satu kali saja untuk setiap member baru yang bergabung, dari sekian banyaknya alat atau gerakan yang diinginkan member belum terlalu banyak yang diberikan dari instruktur karena kesempatan yang berikan untuk mengetahui fungsi dan kegunaan alat hanya satu kali dalam pertemuan, setelah itu member hanya latihan sendiri dengan beberapa alat atau gerakan yang diberitahukan sebelumnya.

**a. Tingkat kepuasan pelayanan menggunakan 5 indikator**

1) Bukti Langsung (Tangible)

Faktor *tangible* terdapat 0 orang (0%) dalam kategori sangat puas, 35 orang (50%) dalam kategori puas, 32 orang (46%) dalam kategori tidak puas, 3 orang (4%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori baik, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *tangible* adalah puas.

*Tangibles* merupakan bukti langsung yang ada dilokasi bisa berupa dari fasilitas fisik maupun keadaan, peralatan yang digunakan, dalam faktor ini *tangible* mendapatkan tingkat kepuasan dengan kategori puas dengan 35 orang (50%) member merasa puas. Bukti fisik ini juga akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan member, karena semakin baik kualitas dari pelayanan dan fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan member yang diterima. Kepuasan pelanggan menunjukkan kategori puas dari faktor *tangibles* karena alat-alat dan fasilitas yang digunakan di *fitness center* HSC UNY sudah memadai dalam menunjang kebutuhan member, dan juga alat-alat *fitness center* HSC UNY adalah alat-alat yang bermerek dan bagus yang didatangkan dari luar negeri, serta keadaan dan situasi yang nyaman sangat membantu member dalam latihan.

## 2) Keandalan (Reliability)

Faktor *Reliability* terdapat 0 orang (0%) dalam kategori sangat puas, 33 orang (47%) dalam kategori puas, 37 orang (53%) dalam kategori tidak puas, 0 orang (0%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *reliability* adalah tidak puas.

Kemampuan penyedia layanan dan fasilitas untuk melaksanakan jasa yang berikan kepada member dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada member. Faktor *reability* mendapatkan tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas dengan 37 orang (53%) member merasa tidak puas, dalam faktor ini tentunya diperlukan komunikasi, sifat, dan integritas yang baik untuk tercapainya keinginan member yang di harapkan, seperti jadwal buka dan tutup *fitness center* masih belum konsisten dan sering terjadinya keterlambatan informasi kepada member terlebih disituasi pandemic covid-19. Masih sering terjadi komunikasi yang buruk antara front office atau instruktur kepada member sehingga terjadinya *miss communication* didalam gym, demi kepuasan member, maka dari itu kepuasan pelanggan di faktor *reliability* belum dalam kategori tidak puas.

### 3) Daya Tangkap (Responsiveness)

Faktor *responsiveness* terdapat 29 orang (41%) dalam kategori sangat puas, 0 orang (0%) dalam kategori puas, 37 orang (53%) dalam kategori tidak puas, 0 orang (0%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *responsiveness* adalah tidak puas.

Kemauan untuk membantu member dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan member, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai *kepuasan* yang baik kepada member. Faktor *responsiveness* mendapatkan tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas dengan 37 orang (53%) member merasa tidak puas, karena sering terjadinya *miss communication* antar instruktur atau *front office* kepada member maka kurangnya tanggap atau respon yang cepat terhadap member, dan juga perubahan jadwal yang mendadak mengakibatkan terjadinya *miss communication*.

### 4) Jaminan (Assurance)

Faktor *assurance* terdapat 6 orang (9%) dalam kategori sangat puas, 21 orang (30%) dalam kategori puas, 42 orang (60%) dalam kategori tidak puas, 1 orang (1%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat

disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *assurance* adalah tidak puas.

Member akan merasa puas apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa pelanggan dan penjelasan dari instruktur yang sangat menjamin kesuksesan dalam latihan. Tentunya konsentrasi pelanggan akan tidak fokus apabila dalam latihan masih memikirkan barang bawaan, sehingga latihan kurang maksimal. Faktor *assurance* mendapatkan tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas dengan 42 orang (60%) member merasa tidak puas, faktor *assurance* ini merupakan suatu yang dilakukan untuk meyakinkan pelanggan dengan memberikan jaminan terhadap kualitas pelayanan dan keamanan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan pada kategori tidak puas, karena ada beberapa unsur yang belum memuaskan member, seperti tempat parkir yang tidak ada penjaganya, jaminan kesuksesan dalam melakukan program latihan yang diberikan dan tempat *charger handphone* yang aman. Sehingga banyak member yang masih kurang puas dengan jaminan yang ada.

#### 5) Empati

Faktor *empathy* terdapat 7 orang (10%) dalam kategori sangat puas, 19 orang (27%) dalam kategori puas, 42 orang (60%) dalam kategori tidak puas, 2 orang (3%) dalam kategori sangat tidak puas.

Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor *empathy* adalah tidak puas.

Adanya rasa peduli, pemberian perhatian bagi member. Hal ini menjadi penting karena kepuasan member juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan, Faktor empati mendapatkan tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas dengan 42 orang (60%) member merasa tidak puas. *Fitness center* HSC UNY belum mampu memahami keinginan dan harapan member, sehingga pelayanan secara umum belum dapat memuaskan member dan instruktur belum mampu memberi perhatian khusus pada setiap member atau mengenal member dengan baik secara pribadi, perlunya penambahan instruktur untuk melakukan pengawasan dan memberikan respon yang cepat kepada member, karena jumlah member yang sangat banyak ketika latihan akan sulit mengkondisikan dengan jumlah instruktur yang ada oleh karena itu pada faktor *emphaty* ini masuk kategori tidak puas.

### **3. Tingkat Kepuasan Member Terhadap Fasilitas**

Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi fasilitas terdapat 5 orang (7%) dalam kategori sangat puas, 20 orang (29%) dalam kategori puas, 43 orang (61%)

dalam kategori tidak puas, 2 orang (3%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel fasilitas adalah tidak puas. Kepuasan member terhadap fasilitas belum merasa puas, karena beberapa member merasa tidak puas karena ada beberapa fasilitas yang belum membuat puas, seperti sower yang belum disekat, ketersediaan kamar mandi yang kurang karena jumlah member yang banyak dalam satu waktu sehinggal kamar mandi terasa kurang karena harus mengantri cukup lama, kebersihan kamar mandi yang kurang tergaja karena banyaknya member yang memakainya. Sehingga membuat tingkat kepuasan member belum merasa puas dengan fasilitas yang ada.

**a. Tingkat kepuasan pelayanan menggunakan 3 indikator**

1) Kondisi Fasilitas

Faktor kondisi fasilitas terdapat 4 orang (6%) dalam kategori sangat puas, 19 orang (27%) dalam kategori puas, 44 orang (63%) dalam kategori tidak puas, 3 orang (4%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi fasilitas adalah tidak puas.

Kondisi fasilitas yang baik akan membuat member merasa puas, karena kebutuhan dalam latihan terpenuhi dengan baik, seperti kondisi alat, pengukuran, loker dan sower yang bersih dan rapi, dan lain-lainya. Faktor kondisi fasilitas mendapatkan tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas dengan 44 orang (63%) member merasa tidak puas, beberapa unsur yang belum bisa memuaskan member. Unsur yang berbeda-beda dari setiap individu member yang merasa tidak puas dengan kondisi fasilitas yang ada, seperti sower yang belum memiliki sekat, beberapa alat yang sudah berkarat dan kamar mandi yang sedikit, mungkin itu penyebab beberapa kekurangan sehingga member tidak merasa puas

## 2) Kondisi Interior dan Eksterior

Faktor kondisi interior dan eksterior terdapat 6 orang (9%) dalam kategori sangat puas, 19 orang (27%) dalam kategori puas, 43 orang (61%) dalam kategori tidak puas, 2 orang (3%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kondisi interior dan eksterior adalah tidak puas.

Faktor interior dan eksterior adalah keadaan ruangan didalam dan diluar gym. Penempatan alat-alat fitness yang sesuai dengan kriterianya agar member tidak sulit mencari alat-alat

tersebut, keadaan parkir yang terlihat rapi dan bersih adalah salah satu unsur yang membuat member merasa nyaman dan puas terhadap fasilitas yang ada. Faktor interior dan eksterior mendapatkan tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas dengan 43 orang (61%) member merasa tidak puas, dalam faktor interior dan eksterior ini belum bisa memuaskan member, karena beberapa unsur yang belum bisa memuaskan member, seperti tempat parkir yang belum rapi karena tidak ada yang merapikannya, alat-alat gym yang tidak sesuai kategorinya dan musholah yang terpisah dilantai bawah.

### 3) Kebersihan Lingkungan

Faktor kebersihan lingkungan terdapat 27 orang (39%) dalam kategori sangat puas, 0 orang (0%) dalam kategori puas, 38 orang (54%) dalam kategori tidak puas, 5 orang (7%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan faktor kebersihan lingkungan adalah tidak puas.

Kebersihan lingkungan adalah faktor yang penting ditempat *fitness*, karena dari kebersihan tempat fitness membuat member merasa nyaman dan puas, untuk faktor kebersihan lingkungan ini member belum merasa puas, bisa dilihat dari hasil penelitian yang telah dilakukan. Faktor kebersihan lingkungan mendapatkan

tingkat kepuasan dengan kategori tidak puas dengan 38 orang (54%) member merasa tidak puas, kebersihan *fitness center* HSC UNY sebenarnya sangatlah baik, akan tetapi ada beberapa tempat yang masih kurang diperharikan, misalnya kamar mandi yang sering ada sisa sabun atau sampo saset yang ada di closet kamar mandi, atau sudat-sudat dari ruang gym masih jarang dibersihkan, mungkin itu yang membuat member tidak puas.

Pelayanan dan fasilitas adalah faktor yang sangat penting bagi perusahaan yang bergerak pada pada bidang penyediaan jasa seperti *Fitness Center* HSC UNY. Dalam hal ini segala macam produk yang disediakan ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti dari produk yang di maksud biasanya mengacu pada jasa tertentu. Oleh karena itu sangat penting untuk mengetahui secara teoritis mengenai batasan, pengertian, dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan dan fasilitas yang diberikan. Sedangkan dalam penyediaan fasilitas sebagai penyedia jasa kelengkapan fasilitas perlu dipertimbangkan dengan melakukan beberapa metode seperti melakukan survey, study banding ketempat *fitness*, dan mencari refrensi mengenai alat-alat yang belum ada di *fitness center* HSC UNY. Melalui kelengkapan fasilitas akan mendorong tingkat kepuasan member dalam menyewa peralatan-peralatan olahraga sehingga nantinya diharapkan dapat memberikan *feedback* yang baik terhadap *fitness center* HSC UNY mengenai citra dan pamornya dihadapan khalayak umum.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah dilakukan sebaik-baiknya, tetapi masih memiliki keterbatasan dan kekurangan, diantaranya:

1. Peneliti tidak dapat mengontrol kesungguhan responden pada saat proses pengisian angket.
2. Ruang lingkup instrument penelitian kurang luas sehingga memungkinkan ada unsur yang lebih penting tidak masuk atau tidak terungkap dalam instrument penelitian yang telah dilakukan.
3. Saat pengambilan data penelitian, yaitu saat penyebaran angket kepada responden, peneliti tidak dapat memantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Besarkan hasil penelitian tingkat kepuasan member terhadap pelayanan dan fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan tanggapan 70 responden, 7 responden sangat puas (10%), 25 responden puas (36%), 36 responden tidak puas (51%), 2 responden sangat tidak puas (3%).

##### 1. Kepuasan Pelayanan

Tingkat kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel pelayanan terdapat 6 orang (9%) dalam kategori sangat puas, 26 orang (37%) dalam kategori puas, 38 orang (54%) dalam kategori tidak puas, 0 orang (0%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas. Tingkat kepuasan member terhadap pelayanan menggunakan 5 indikator sebagai berikut:

##### a. *Tangible*

Hasil dari *tangible* terdapat 0 orang (0%) dalam kategori sangat puas, 35 orang (50%) dalam kategori puas, 32 orang (46%) dalam kategori tidak puas, 3 orang (4%) dalam kategori sangat tidak puas.

##### b. *Reability Reliability*

Hasil dari terdapat 0 orang (0%) dalam kategori sangat puas, 33 orang (47%) dalam kategori puas, 37 orang (53%) dalam kategori tidak puas, 0 orang (0%) dalam kategori sangat tidak puas.

c. *Responsiveness*

Hasil dari *responsiveness* terdapat 29 orang (41%) dalam kategori sangat puas, 0 orang (0%) dalam kategori puas, 37 orang (53%) dalam kategori tidak puas, 0 orang (0%) dalam kategori sangat tidak puas.

d. *Assurance*

Hasil dari *assurance* terdapat 6 orang (9%) dalam kategori sangat puas, 21 orang (30%) dalam kategori puas, 42 orang (60%) dalam kategori tidak puas, 1 orang (1%) dalam kategori sangat tidak puas.

e. Empati

Hasil dari *empathy* terdapat 7 orang (10%) dalam kategori sangat puas, 19 orang (27%) dalam kategori puas, 42 orang (60%) dalam kategori tidak puas, 2 orang (3%) dalam kategori sangat tidak puas.

2. Kepuasan Fasilitas

Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas *fitness center* HSC UNY berdasarkan variabel fasilitas terdapat 5 orang (7%) dalam kategori sangat puas, 20 orang (29%) dalam kategori puas, 43 orang (61%) dalam kategori tidak puas, 2 orang (3%) dalam kategori sangat tidak puas. Frekuensi terbanyak pada kategori tidak puas. Tingkat kepuasan member terhadap fasilitas menggunakan 3 indikator sebagai berikut:

a. Kondisi Fasilitas

Hasil dari kondisi fasilitas terdapat 4 orang (6%) dalam kategori sangat puas, 19 orang (27%) dalam kategori puas, 44 orang (63%)

dalam kategori tidak puas, 3 orang (4%) dalam kategori sangat tidak puas.

b. Kondisi Interior dan Eksterior

Hasil dari kondisi interior dan eksterior terdapat 6 orang (9%) dalam kategori sangat puas, 19 orang (27%) dalam kategori puas, 43 orang (61%) dalam kategori tidak puas, 2 orang (3%) dalam kategori sangat tidak puas.

c. Kebersihan Lingkungan

Hasil dari kebersihan lingkungan terdapat 27 orang (39%) dalam kategori sangat puas, 0 orang (0%) dalam kategori puas, 38 orang (54%) dalam kategori tidak puas, 5 orang (7%) dalam kategori sangat tidak puas.

## **B. Implikasi**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dengan diketahui tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa dan layanan *Fitness Center* HSC UNY dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan pada faktor pelayanan dan fasilitas.

2. Hasil penelitian ini berimplikasi pada *Fitness Center* HSC UNY agar senantiasa berusaha meningkatkan kualitas penyediaan fasilitas dan pelayanan dan fasilitas.

### **C. Saran**

Ada beberapa saran yang perlu di sampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain:

1. Agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan pelayanan dan fasilitas dan fasilitas secara menyeluruh untuk member yang menggunakan jasa dan layanan *fitness center* HSC UNY.
2. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan dan fasilitas dan fasilitas dengan menggunakan metode lain.
3. Bagi pengelola *fitness center* HSC UNY agar selalu menjaga komitmennya untuk menambah kualitas pelayanan dan fasilitas dan fasilitas kepada member, dengan pelayanan dan fasilitas dan fasilitas yang lebih baik lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Achmad Sanusi, (2009). *Kepimpinan Sekarang Dan Masa Depan Dalam Membentuk Budaya Organisasi Yang Efektif*. Yogyakarta. Prospect.
- Al-Khalili. A dan Subari K. (2014). *Memahami pentingnya dimensi manajemen kualitas total: tinjauan kritis aspek lunak dan keras*: Int. J. Layanan dan Manajemen Operasi, Vol. 18, No. 4, 2014.
- Anas Sudijono. (2010). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Aryani Soemitro. R. A & Suprayitno Hitapriya. (2018). *Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas*. Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas – Vol. 2, Sup
- Blackwell, R. (1995), *Perilaku konsumen*, Jilid I. (Drs. F.X. Budiyo, Trans). Jakarta: Binarupa Aksara.
- B. Syarifudin. (2010). *Panduan TA Keperawatan dan Kebidanan Dengan SPSS*. Yogyakarta: Grafindo Litera Media
- Cahyani. Nani Sudarsono. (2008). *Kuliah Pengantar pada Kelas Foundation - Mata Kuliah Fitness and Art Tingkat Persiapan STEKPI*. Jakarta: STEKPI.
- Danardono. (2006). *Pelatihan Instruktur Fitness Tingkat Dasar Angkatan VII*. Yogyakarta: HSC UNY
- D.K. Ching, Francis (2002). *Architecture Space and Order*. New York: Maxmillan Publishing Company.
- Edi Cahyono (2015). *Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan fasilitas Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta Yonif 412 Kabupaten Purwor*. Yogyakarta.
- Erwanto Herry dan Monalisa Siti. (2016). *Rancang Bangun Sistem Informasi Fitness Berbasis Web dan SMS Gateway pada Rajawali Fitness Pekanbaru : Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, Vol. 14, No. 1, Desember 2016, pp.72 – 78.
- Fahmi, I. (2012). *Managemen*. Yogyakarta: Alfabeta.
- Freekey. dkk (2018). *Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air*

*Manado*. Jurnal EMBA. Jurnal Riset Ekonomi, Vol.6 No.3 Juli 2018, Hal. 1658 – 1667.


- Gie, The Liang. (2006). *Cara Belajar Yang Efektif*. Jakarta : Raya Grafindo.
- Gronroos, C. (2000), *Service management and marketing: a customer relationship management approach*, (2nd ed). UK: John Wiley & Sons, Chichester.
- Herry dan Siti. (2016). *Rancang Bangun Sistem Informasi Fitness Berbasis Web dan SMS Gateway pada Rajawali Fitness Pekanbaru*. Jurnal Sains, Teknologi dan Industri, Vol. 14, No. 1, Desember 2016, pp.72 - 78 ISSN 1693-2390 print/ISSN 2407-0939 online
- Helgesen Oyvind. (2006). *Apakah Member Setia Menguntungkan? Kepuasan Member, Loyalitas Member (Tindakan) dan Profitabilitas Member di Tingkat Individu*. Jurnal Manajemen Pemasaran, 22: 3-4, 245-266, DOI:
- John M. Loh. (2001). *Fitness center Standards And Facilities Guide*. Air Combat Command. USA
- Kotler Philip dan Amstrong. (2001). *Prinsip-prinsip pemasaran*, Edisi kedua belas, Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Kotler Philip dan Kevin Lane Keller. (2007). *Manajemen pemasaran edisi 12 jilid 1*. Jakarta: Indeks-pretince Hall.
- Perangin angin, Loina (2001). *Hubungan Masyarakat : Membina Hubungan Baik Dengan Publik*. Yogyakarta : CV. Lalolo.
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfa Beta.
- Silalahi, Ulbert. (2013) *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Bandung : Sinar Baru Algesindo.
- Sinambela, Lijak Poltak. Dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan dan fasilitas Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Slameto. (2001). *Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara
- Suharjana. (2013). *Analisis program Kebugarab Jasmani Pada Pusat-Pusat Kebugaran Jasmani DI Yogyakarta*. Jurnal Medikora Vol. XI No. 2 Oktober. Yogyakarta.
- Soekanto Soerjono. (1981). *Pengantar Penelitian Hukum*. Universitas Indonesia, Jakarta.

- Sugeng Riyanto. (2013). *Tingkat Kepuasan Mahasiswa Prodi Pjkr Fik UNY Angkatan 2010 Terhadap Jasa Pelayanan dan fasilitas Kolam Renang Fik UNY*. Yogyakarta.
- Sukardi. (2010). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta : Bumi Aksara.
- Suharsimi Arikunto. (1993). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT Rineka Cipta.
- Sudijono Anas. (2008). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta : Raja Grafindo Persada.
- Thomas R. B and Roger W. E. (2014). *Fitness Weight Training*. United States: Human Kinetics.
- Tjiptono, Fandy. (2000). *Perspektif Manajemen dan Pemasaran Kontemporer*. Yogyakarta : Andi Offset
- Marius P. Angipora. (2002). *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada
- Musliman. (2011). *Tingkat Kepuasan Guru Penjas kerjasama antara Prodi PJKR FIK UNY dengan Sekolah Menengah (SMA/SMK) se-Kota Yogyakarta dalam Kegiatan KKN-PPL UNY tahun 2011*. Skripsi. Yogyakarta : FIK UNY.
- Moehariono. (2014). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Nirwana, Sitepu. (2005). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jasa : Teori dan Praktik*. Jakarta : Salemba Empat.
- Riza Kurniawan (2016) *Kepuasan Member Terhadap Kualitas Pelayanan dan fasilitas Di Pusat Kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Rubianto. Hadi. (2007). *Ilmu Kepelatihan Dasar*. Semarang PKLO FIK UNNES : Cipta Prima Nusantara.
- Wibisono. (2006). *Manajemen Kinerja: Konsep Desain dan Teknik Meningkatkan Daya Saing Perusahaan*, Jakarta: Erlangga,

- Winkel, W.S. (2004). *Psikologi Pendidikan dan Evaluasi Belajar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Wisnus, Nur Prasetyo (2016). *Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan Fitness Center Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta*. Yogyakarta.
- Yonkuro, Tika. (2006). *Pelatihan Instruktur Fitness Tingkat Dasar Angkatan VII*. Yogyakarta: HSC UNY

# LAMPIRAN

## Lampran 1. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 586168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092  
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas\_fik@uny.ac.id

---

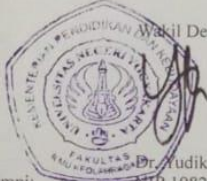
Nomor : 428/UN34.16/PT.01.04/2020 27 Oktober 2020  
Lamp. : 1 Bendel Proposal  
Hal : **Izin Penelitian**

Yth. **Faturrahman Arjuna, Fitness Center HSC UNY**

Kami sampaikan dengan hormat, bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama : Ali Muthahhari.R  
NIM : 16603141017  
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - SI  
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)  
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Member Terhadap Pelayanan dan Fasilitas Fitness Center HSC UNY  
Waktu Penelitian : 1 - 10 Oktober 2020

Untuk dapat terlaksananya maksud tersebut, kami mohon dengan hormat Bapak/Ibu berkenan memberi izin dan bantuan seperlunya.  
Demikian atas perhatian dan kerjasamanya kami sampaikan terima kasih.

  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
Dr. Audik Prasetyo, S.Or., M.Kes.  
NIP 19820815 200501 1 002

Tembusan :  
1. Sub. Bagian Akademik, Kemahasiswaan, dan Alumni;  
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

## Lampiran 2. Nama dan Skor Jawaban Responden

### PELAYANAN DAN FASILITAS

No	Nama Responden	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	Soal 9	Soal 10	Soal 11	Soal 12	Soal 13	Soal 14	Soal 15	Soal 16	Soal 17	Soal 18	Soal 19	Soal 20
1	M. Novenda Deo Gratias	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Ardi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Ali S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	M. irham Hadi	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3
5	Made Umbu	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Sinung Purnama AS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Fahmi Rasyidin	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
8	Anastasia	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Nata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4
10	Erliana T.H	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	carakawidya	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Mhd Hafiz Ardi	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4
13	Ridwan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3	1
14	Ary Suud Cahyo Aiben	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3	2
15	Muhammad Fathur RK	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Yuda Aldeika	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
17	Elkani	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3
18	sri Astuti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Bayu Aji Saputra	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	Angga w	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
21	Afral Haris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Juliana Megawati S	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
23	Raut Lamada	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	Dina Mutia	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
25	Puguh Sri Pambudi	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3	2
26	Wahyudi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Edi Kurniawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	Jordi	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	2
29	Yuli Widiatmoko	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	Deگو Juanda	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
31	Arief Rahman	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
32	Ahmad gaffar F	4	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
33	Egi Sanjaya	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2	3
34	Afwan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Yamai Emerald M.	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4
36	Grifari Daris A.r	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4
37	Indra Wahyu Seyiawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
38	Prasetyo DN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
39	Mayya	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3
40	Desti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Medina Mufid Fajrin	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
42	Novilia Widayawati	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4
43	Zaniar Vysthia RP	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3
44	Pidmade Judna	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3
45	Muhammad Rizka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Ardiansyah Rica SG	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	Hakim Irmawan	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3
48	Fitri Ramdani	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Dhedi Purwanto	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3
50	Marisa Putri Cameliani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Endro Pramoto	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
52	Yoga Dwi Sambodho	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3
53	Zaid	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4
54	Aab	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3
55	Ahmad	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2	4
56	Dimas	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4
57	Dirga	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3
58	Mikail	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
59	Zulhan	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
60	Muhammad Sarifuddin	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	2
61	Ilyas	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
62	Kamiliya lituhayu	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
63	Gilang Irmansyah	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2	2
64	yorgi	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	Rodi nur Wahidin	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
66	Zayana	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4
67	yusuf	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3
68	ulfa	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	4
69	nana Marfiana	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3	4	4
70	Rifano	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4	3

## Lanjutan Lampiran 2.

No	Nama Responden	Soal 21	Soal 22	Soal 23	Soal 24	Soal 25	Soal 26	Soal 27	Soal 28	Soal 29	Soal 30	Soal 31	Soal 32	Soal 33	Soal 34	Soal 35	Soal 36	Soal 37	Soal 38	Soal 39	Soal 40
1	M. Novenda Deo Grati	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Ardi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Ali S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	M. Irham Hadi	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3
5	Made Umbu	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Sinung Purnama AS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Fahmi Rasyidin	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
8	Anastasia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Nata	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	Erliana T.H	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
11	carakawidya	4	4	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Mhd Hafiz Ardi	4	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
13	Ridwan	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3	2	2	4	2	4	3	2	4
14	Ary Suud Cahyo Aiben	2	2	4	2	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	4	4
15	Muhammad Fathur RK	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
16	Yuda Aldeika	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
17	Elkani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3
18	sri Astuti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Bayu Aji Saputra	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	2	3
20	Angga w	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4
21	Afzal Haris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Juliana Megawati S	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
23	Raut Lamada	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	Dina Mutia	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
25	Puguh Sri Pambudi	2	2	4	4	3	3	3	3	2	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4
26	Wahyudi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
27	Edi Kurniawan	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	1	4	3	2	3	3
28	Jordi	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
29	Yuli Widiatmoko	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	Dego Juanda	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	4	3
31	Arief Rahman	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
32	Ahmad gaffar F	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
33	Egi Sanjaya	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	Afwan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Yamai Emerald M.	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3
36	Grifari Daris A.r	4	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3
37	Indra Wahyu Seyiawan	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	Prasetyo DN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
39	Mayya	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	4
40	Desti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Medina Mufid Fajrin	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Novilia Widyawati	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4
43	Zaniar Vysthia RP	3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3
44	Pidmade Judna	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	Muhammad Rizka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Ardiansyah Rica SG	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
47	Hakim Irmawan	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
48	Fitri Randani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Dhedi Purwanto	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	Marisa Putri Camelian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Endro Pramoto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	Yoga Dwi Sambodho	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	4
53	Zaid	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4
54	Aab	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
55	Ahmad	2	3	4	2	3	4	2	4	3	4	2	4	2	3	4	2	3	4	4	3
56	Dimas	3	3	4	3	4	2	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4
57	Dirga	3	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	2	4
58	Mikail	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3
59	Zulhan	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	2	3	3	4	4	2	3	3	4	3
60	Muhammad Sarifuddin	3	4	3	3	4	3	3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3
61	Ilyas	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3
62	Kamilia Iituhayu	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4
63	Gilang Irmansyah	4	4	3	4	3	4	2	4	3	3	4	2	3	4	3	4	2	3	3	3
64	yorgi	4	2	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	3
65	Rodi nur Wahidin	3	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4
66	Zayana	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3
67	yusuf	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	2	2	3	4	4	3	3
68	ulfa	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3
69	nana Marfiana	2	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	3	4	3
70	Rifano	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	3	4

## Lanjutan Lanpiran 2.

No	Nama Responden	Soal 41	Soal 42	Soal 43	Soal 44	Soal 45	Soal 46	Soal 47	Soal 48	Soal 49	Soal 50	Soal 51	Soal 52	Soal 53	Soal 54	Soal 55	Soal 56	Soal 57	Soal 58	Soal 59	Soal 60	Soal 61	JUMLAH	
1	M. Novenda Deo Grati	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	184
2	Ardi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	183
3	Ali S	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	233
4	M. irham Hadi	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	210
5	Made Umbu	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	187
6	Sinung Purnama AS	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	182
7	Fahmi Rasyidin	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	218
8	Anastasia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	1	196
9	Nata	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	224
10	Erliana T.H	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	176
11	carakawidya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	238
12	Mhd Hafiz Ardi	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	195
13	Ridwan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	210
14	Ary Suud Cahyo Aiben	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	186
15	Muhammad Fathur RK	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	183
16	Yuda Aldeika	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	1	196
17	Elkani	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	190
18	sri Astuti	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	190
19	Bayu Aji Saputra	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	225
20	Angga w	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	1	217
21	Afral Haris	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	238
22	Juliana Megawati S	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	183
23	Raut Lamada	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	181
24	Dina Mutia	4	4	4	4	4	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	1	197
25	Puguh Sri Pambudi	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	198
26	Wahyudi	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	197
27	Edi Kurniawan	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	1	182
28	Jordi	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	1	4	3	3	3	4	3	209
29	Yuli Widiatmoko	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	186
30	Degeo Juanda	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	4	184
31	Arief Rahman	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	3	178
32	Ahmad gaffar F	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	3	194
33	Egi Sanjaya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	182
34	Afwan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	183
35	Yamal Emerald M.	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	206
36	Grifari Daris A.r	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	218
37	Indra Wahyu Seyiawan	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	209
38	Prasetyo DN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	184
39	Mayya	4	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	3	4	4	4	2	205
40	Desti	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	180
41	Medina Mufid Fajrin	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	191
42	Novilia Widyawati	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	213
43	Zaniar Vysthia RP	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	200
44	Pidmade Judna	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	207
45	Muhammad Rizka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	244
46	Ardiansyah Rica SG	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	239
47	Hakim Irmawan	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	218
48	Fitri Ramdani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	184
49	Dhedi Purwanto	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	193
50	Marisa Putri Camelian	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	1	237
51	Endro Pramoto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	179
52	Yoga Dwi Sambodho	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3	1	200
53	Zaid	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	219
54	Aab	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	210
55	Ahmad	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2	195
56	Dimas	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	209
57	Dirga	3	4	3	2	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	205
58	Mikail	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	212
59	Zulhan	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	3	4	3	3	1	195
60	Muhammad Sarifuddin	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	200
61	Ilyas	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	4	2	205
62	Kamilia Iituhayu	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3	4	3	4	2	3	4	3	4	1	198
63	Gilang Irmansyah	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4	4	3	4	2	3	3	3	3	1	190
64	yorgi	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	196
65	Rodi nur Wahidin	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	205
66	Zayana	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2	3	4	4	4	4	3	3	3	3	201
67	yusuf	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	196
68	uifa	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	203
69	nana Marfiana	4	3	4	2	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	200
70	Rifano	3	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	195

Skor Empirik: 14056 Total: 14056 Min.: 176  
 Skor Harapan: 17080 Rata-rata: 200.8 Max.: 244  
 St.Dev.: 16.709

### Lampiran 3. Pelayanan

		PELAYANAN																		
No	Nama Responden	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	Soal 9	Soal 10	Soal 11	Soal 12	Soal 13	Soal 14	Soal 15	Soal 16	Soal 17	Soal 18	Soal 19
1	M. Novenda Deo Grati	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	Ardi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	Ali S	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	M. irham Hadi	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3
5	Made Umbu	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	Sinung Purnama Aji Saputra	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	Fahmi Rasyidin	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
8	Anastasia	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	Nata	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4
10	Erliana T.H	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
11	carakawidya	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	Mhd Hafiz Ardi	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	4
13	Ridwan	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	2	4	3
14	Ary Suud Cahyo Aiben	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	3
15	Muhammad Fathur Rohman Khalik	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	Yuda Aldeika	3	4	3	4	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3
17	Elkani	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3
18	sri Astuti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19	Bayu Aji Saputra	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4
20	Angga w	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
21	Afral Haris	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	Juliana Megawati Semanjuktak	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	Raut Lamada	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24	Dina Mutia	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3
25	Puguh Sri Pambudi	4	4	3	3	3	2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	2	3
26	Wahyudi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27	Edi Kurniawan	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	Jordi	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
29	Yuli Widiatmoko	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
30	Deگو Juanda	4	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
31	Arief Rahman	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	Ahmad gaffar F	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
33	Egi Sanjaya	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	2	2	2
34	Afwan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	Yamai Emerald M.	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3
36	Grifari Daris A.r	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4
37	Indra Wahyu Seyiawan	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
38	Prasetyo DN	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
39	Mayya	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4
40	Desti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
41	Medina Mufid Fajrin	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	Novilia Widayawati	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
43	Zaniar Vysthia Rukmana P	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3
44	Pidmade Judna	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3
45	Muhammad Rizka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	Ardiansyah Rica Samsu Goli	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	Hakim Irmawan	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4
48	Fitri Ramdani	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	Dhedi Purwanto	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3
50	Marisa Putri Cameliani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	Endro Pramoto	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
52	Yoga Dwi Sambodho	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
53	Zaid	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4
54	Aab	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4
55	Ahmad	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	2	2
56	Dimas	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4
57	Dirga	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4
58	Mikail	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4
59	Zulhan	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	Muhammad Sarifuddin	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4
61	Ilyas	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
62	Kamiliya Iituhayu	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4
63	Gilang Irmansyah	3	4	2	3	4	2	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	2
64	yorgi	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3
65	Rodi nur Wahidin	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
66	Zayana	3	4	3	4	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3
67	yusuf	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3
68	ulfa	4	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	2	3	3
69	nana Marfiana	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	2	3
70	Rifano	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	4	4



## Lampiran 4. Fasilitas

FASILITAS																											
No	Nama Responden	Soal 39	Soal 40	Soal 41	Soal 42	Soal 43	Soal 44	Soal 45	Soal 46	Soal 47	Soal 48	Soal 49	Soal 50	Soal 51	Soal 52	Soal 53	Soal 54	Soal 55	Soal 56	Soal 57	Soal 58	Soal 59	Soal 60	Soal 61	JUMLAH		
1	M. Novenda Deo Gratias	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	70		
2	Ardi	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	
3	Ali S	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	
4	M. irham Hadi	3	3	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	74	
5	Made Umbu	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	67	
6	Sinung Purnama Aji Saputra	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	68	
7	Fahmi Rasyidin	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	1	3	3	3	4	3	4	3	4	76	
8	Anastasia	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	74	
9	Nata	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	3	4	4	4	4	4	1	84	
10	Erliana T.H	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	63		
11	carakawidya	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	90	
12	Mhd Hafiz Ardi	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	65	
13	Ridwan	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	82	
14	Ary Suud Cahyo Aiben	4	4	4	4	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	70	
15	Muhammad Fathur Rohman Khalik	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	69	
16	Yuda Aldeika	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	2	3	3	3	3	4	1	71	
17	Elkani	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	68	
18	sri Astuti	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	74	
19	Bayu Aji Saputra	2	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	83	
20	Angga w	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	83	
21	Afral Haris	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	87	
22	Juliana Megawati Semanjuktak	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	67	
23	Raut Lamada	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	67	
24	Dina Mutia	3	3	4	4	4	4	4	1	3	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	4	3	4	1	69
25	Puguh Sri Pambudi	3	4	3	3	4	4	3	3	4	2	2	3	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	75	
26	Wahyudi	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	2	79	
27	Edi Kurniawan	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	66		
28	Jordi	3	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	4	3	4	4	4	1	4	3	3	3	4	3	77	
29	Yuli Widiatmoko	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	67	
30	Dego Juanda	4	3	4	3	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	4	68		
31	Arief Rahman	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	2	3	2	4	2	3	3	2	3	2	3	63		
32	Ahmad gaffar F	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2	3	2	4	3	2	3	2	3	71		
33	Egi Sanjaya	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	68	
34	Afwan	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	
35	Yamai Emerald M.	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	74	

Lanjutan Lampiran 4.

FASILITAS																																				
No	Nama Responden	Soal 39	Soal 40	Soal 41	Soal 42	Soal 43	Soal 44	Soal 45	Soal 46	Soal 47	Soal 48	Soal 49	Soal 50	Soal 51	Soal 52	Soal 53	Soal 54	Soal 55	Soal 56	Soal 57	Soal 58	Soal 59	Soal 60	Soal 61	JUMLAH											
36	Grifari Daris A.r	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	80											
37	Indra Wahyu Seyiawan	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	4	4	4	4	2	77										
38	Prasetyo DN	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	66										
39	Mayya	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4	4	3	3	4	4	4	2	79										
40	Desti	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	66										
41	Medina Mufid Fajrin	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	2	70										
42	Novilia Widyawati	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4	2	77										
43	Zaniar Vysthia Rukmana P	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	71										
44	Pidmade Judna	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	81										
45	Muhammad Rizka	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	92										
46	Ardiansyah Rica Samsu Goli	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	90										
47	Hakim Irmawan	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	3	82										
48	Fitri Ramdani	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	68										
49	Dhedi Purwanto	3	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	69										
50	Marisa Putri Cameliani	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	3	4	4	4	4	4	1	85										
51	Endro Pramoto	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	65										
52	Yoga Dwi Sambodho	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	1	3	4	4	3	3	3	3	1	79										
53	Zaid	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	2	4	3	4	4	4	4	4	2	85										
54	Aab	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	3	2	4	3	2	4	3	2	2	3	4	3	3	3	73										
55	Ahmad	4	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	4	4	2	74										
56	Dimas	4	4	3	3	4	3	4	3	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	78										
57	Dirga	2	4	3	4	3	2	3	1	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	74										
58	Mikail	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	77										
59	Zulhan	4	3	3	4	3	2	2	3	3	3	3	4	2	2	4	2	3	3	3	4	3	3	3	1	67										
60	Muhammad Sarifuddin	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	76										
61	Ilyas	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2	2	2	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	2	70											
62	Kamiliya lituhayu	4	4	3	4	3	3	4	3	3	4	2	2	4	2	3		4	3	4	2	3	4		68											
63	Gilang Irmansyah	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	4		4	3	4	2	3	3		67											
64	yorgi	4	3	4	3	3	3	2	3	3	4	3	4	3	4	3		3	4	3	4	3	3		69											
65	Rodi nur Wahidin	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2		3	4	3	4	3	4		73											
66	Zayana	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	2	3	3	4	2		3	4	4	4	3	3		69											
67	yusuf	3	3	4	3	4	2	3	3	4	3	4	3	3	3	4		4	3	3	4	3	3		69											
68	ulfa	4	3	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4		4	3	4	4	4	4		73											
69	nana Marfiana	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	4		3	4	4	4	4	4		74											
70	Rifano	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3		3	3	4	3	3	3		69											
Skor Empirik:		5157					Total:					5157					Min.:					63														
Skor Harapan:		6160					Rata-rata:					73.671					Max.:					92					St.Dev.:					7.09				

Lampiran 5. Data Instrument Berdasarkan Indikator Pelayanan

Tangible									
No.	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	4	3	3	3	3	28
5	4	4	3	4	4	4	4	3	30
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	4	4	4	4	4	3	3	30
8	4	4	4	4	4	4	4	4	32
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	3	3	3	3	3	3	3	2	23
11	4	3	4	4	4	4	4	4	31
12	4	4	4	4	3	3	4	4	30
13	4	4	4	4	4	4	4	4	32
14	4	3	4	4	4	3	4	4	30
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	3	4	3	4	3	3	3	3	26
17	3	3	3	4	4	4	3	3	27
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
19	4	4	4	4	3	4	3	4	30
20	3	3	3	4	4	4	4	4	29
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	3	3	3	4	4	3	3	3	26
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	4	3	4	4	4	3	4	29
25	4	4	3	3	3	2	4	4	27
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	3	3	3	4	3	3	3	3	25
28	4	3	4	4	4	4	4	4	31
29	4	4	4	4	4	3	3	3	29
30	4	3	3	4	3	3	3	2	25
31	3	3	3	3	2	3	3	2	22
32	4	3	4	4	3	3	3	2	26
33	3	3	4	4	4	3	4	3	28
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	3	3	4	3	3	4	3	3	26
36	4	3	3	4	4	4	4	4	30
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	3	3	3	4	3	3	3	4	26
39	3	3	3	4	4	3	3	4	27
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24

## Tangible

No.	Soal 1	Soal 2	Soal 3	Soal 4	Soal 5	Soal 6	Soal 7	Soal 8	jumlah
41	3	3	4	4	4	4	4	3	29
42	3	3	4	4	4	4	3	4	29
43	3	4	4	4	4	3	3	3	28
44	3	3	3	4	4	4	3	4	28
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	4	4	4	32
47	4	4	4	4	3	4	3	4	30
48	3	3	4	4	3	3	3	3	26
49	4	4	4	4	3	3	3	3	28
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	3	3	3	3	2	2	3	4	23
52	3	3	4	3	3	3	3	4	26
53	3	3	3	4	4	4	4	4	29
54	3	4	3	4	3	4	3	4	28
55	3	4	3	3	3	3	3	3	25
56	3	4	3	4	3	4	4	4	29
57	2	3	3	4	3	3	4	3	25
58	3	4	3	3	3	4	4	3	27
59	3	4	3	4	3	3	3	3	26
60	3	4	3	3	4	4	3	4	28
61	4	3	3	3	3	3	3	4	26
62	4	4	4	4	3	4	3	4	30
63	3	4	2	3	4	2	3	4	25
64	3	4	3	4	3	4	4	4	29
65	3	3	3	3	4	3	4	3	26
66	3	4	3	4	3	2	3	3	25
67	3	4	3	4	3	3	3	3	26
68	4	3	4	3	3	3	4	4	28
69	3	4	3	4	3	3	3	4	27
70	3	4	3	4	4	3	3	3	27

Skor Empirik: 1928

Skor Harapan: 2240

Total: 1928

Rata-rata: 27.543

Min.: 22

Max.: 32

St.Dev.: 2.7488

**Lanjutan Lampiran 5. Data Instrumen Berdasarkan Faktor Reliability**

Reliability									
No.	Soal 9	Soal 10	Soal 11	Soal 12	Soal 13	Soal 14	Soal 15	Soal 16	jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	3	3	4	4	3	3	4	3	27
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	4	4	4	4	4	4	4	32
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	4	3	4	4	3	3	4	4	29
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	4	3	4	4	3	4	4	4	30
13	3	4	4	3	3	3	4	4	28
14	3	2	3	4	3	3	4	3	25
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	4	4	3	3	4	3	3	4	28
17	3	3	3	3	3	3	4	4	26
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
19	3	4	4	4	3	3	4	4	29
20	3	4	4	4	4	4	4	4	31
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	3	3	3	3	3	4	3	3	25
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	4	4	4	3	3	3	3	27
25	4	3	3	3	3	4	3	4	27
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	3	3	3	3	3	3	3	3	24
28	4	3	3	3	3	3	3	4	26
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	3	3	3	3	3	4	3	25
31	3	3	3	3	3	3	3	3	24
32	3	3	3	3	3	3	4	3	25
33	3	3	4	3	3	4	3	3	26
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	4	4	3	4	3	4	4	4	30
36	4	3	3	4	4	3	3	4	28
37	4	4	4	4	4	4	4	4	32
38	3	3	3	3	3	3	3	4	25
39	3	3	4	3	3	4	4	3	27
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24

## Reliability

No.	Soal 9	Soal 10	Soal 11	Soal 12	Soal 13	Soal 14	Soal 15	Soal 16	jumlah
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	3	4	4	3	3	4	3	4	28
43	4	4	4	3	3	3	4	4	29
44	3	3	3	3	3	3	4	4	26
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	3	4	4	31
47	4	3	4	3	4	3	4	3	28
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	4	4	4	3	4	4	4	30
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	3	3	3	3	3	3	4	3	25
52	3	3	3	3	3	4	3	3	25
53	3	3	4	3	3	4	3	3	26
54	3	4	3	4	3	4	3	4	28
55	4	4	4	4	3	4	4	2	29
56	4	3	3	3	4	3	4	3	27
57	4	3	4	4	3	3	4	3	28
58	4	3	4	3	3	3	4	4	28
59	3	3	3	4	4	4	4	4	29
60	3	4	3	4	3	3	3	3	26
61	4	3	4	3	4	4	4	4	30
62	3	4	3	3	3	3	4	3	26
63	3	4	4	3	3	4	3	4	28
64	4	4	4	4	3	3	3	4	29
65	3	3	4	4	4	4	4	4	30
66	4	4	4	4	3	3	3	4	29
67	3	3	3	4	4	4	4	4	29
68	3	4	3	4	3	4	3	4	28
69	4	4	3	4	3	4	3	4	29
70	4	4	3	4	3	4	2	3	27

Skor Empirik: 1904

Skor Harapan: 2240

Total: 1904

Rata-rata: 27.2

Min.: 24

Max.: 32

St.Dev.: 2.6463

**Lanjutan Lampiran 5. Data instrumen berdasarkan faktor responsivness**

Responsiveness							
No.	Soal 17	Soal 19	Soal 21	Soal 22	Soal 23	Soal 24	Jumlah
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	4	3	3	3	4	21
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	4	3	3	3	3	3	19
8	3	3	3	3	3	3	18
9	4	3	4	4	3	3	21
10	4	3	3	3	3	3	19
11	4	4	4	4	4	4	24
12	4	3	4	4	4	4	23
13	2	4	3	1	2	4	16
14	3	3	3	2	2	2	15
15	3	3	3	3	2	3	17
16	3	3	3	3	3	3	18
17	3	4	3	3	3	3	19
18	3	3	3	3	3	3	18
19	4	4	4	4	3	4	23
20	4	4	3	3	2	4	20
21	4	4	4	4	4	4	24
22	3	3	3	3	2	3	17
23	3	3	3	3	3	3	18
24	3	4	3	3	3	3	19
25	4	2	3	2	2	2	15
26	3	3	3	3	3	3	18
27	3	3	3	3	3	2	17
28	4	3	3	2	3	3	18
29	3	3	3	3	3	3	18
30	3	3	3	3	3	2	17
31	3	3	3	2	4	3	18
32	3	3	3	3	4	4	20
33	2	2	2	3	3	3	15
34	3	3	3	3	3	3	18
35	4	3	3	4	3	4	21
36	4	3	4	4	4	4	23
37	4	3	3	4	3	3	20

## Responsiveness

No.	Soal 17	Soal 19	Soal 21	Soal 22	Soal 23	Soal 24	Jumlah
38	4	3	3	3	3	3	19
39	4	3	4	3	2	3	19
40	3	3	3	3	3	3	18
41	4	3	3	3	3	3	19
42	4	4	4	4	3	4	23
43	3	3	3	3	3	4	19
44	4	3	3	3	3	3	19
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	4	24
47	4	4	4	3	4	3	22
48	3	3	3	3	3	3	18
49	4	3	3	3	2	3	18
50	4	4	4	4	4	4	24
51	3	3	3	3	3	3	18
52	3	3	3	3	3	3	18
53	3	3	4	4	3	3	20
54	3	3	4	3	4	3	20
55	4	2	2	4	2	3	17
56	4	3	4	4	3	3	21
57	4	4	4	3	3	3	21
58	4	4	4	4	4	3	23
59	4	4	4	3	3	3	21
60	4	3	4	2	3	4	20
61	3	4	4	4	4	4	23
62	4	3	4	3	4	3	21
63	3	4	2	2	4	4	19
64	3	3	3	3	4	2	18
65	3	3	4	4	3	4	21
66	3	4	3	4	3	3	20
67	3	3	3	3	3	3	18
68	2	3	3	4	3	3	18
69	3	2	3	4	2	3	17
70	3	4	4	3	4	3	21

Skor Empirik: 1364  
 Skor Harapan: 1680  
 Total: 1364  
 Rata-rata: 19,486  
 Min.: 15  
 Max.: 24  
 St.Dev.: 2,3575

**Lanjutan Lampiran 5. Data instrumen berdasarkan Assurance**

Assurance									
No.	Soal 25	Soal 26	Soal 27	Soal 28	Soal 29	Soal 30	Soal 31	Soal 32	jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	4	4	4	4	4	4	4	4	32
4	4	4	4	3	4	4	3	4	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	4	3	4	4	4	4	3	30
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	4	3	3	4	4	3	3	3	27
10	3	3	3	2	3	3	3	3	23
11	4	3	2	4	4	4	4	4	29
12	3	2	3	3	3	3	3	3	23
13	4	4	4	4	4	4	3	3	30
14	4	2	3	4	2	3	3	2	23
15	3	3	3	3	3	3	3	3	24
16	3	4	3	3	3	3	4	3	26
17	3	3	3	3	3	3	3	3	24
18	3	3	3	3	3	3	3	3	24
19	4	3	3	4	4	4	4	4	30
20	4	3	3	3	3	4	3	4	27
21	4	4	4	4	4	4	4	4	32
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	4	4	3	4	3	3	3	3	27
25	4	4	3	3	3	3	2	3	25
26	3	3	3	3	3	3	3	3	24
27	3	3	3	3	4	4	4	4	28
28	3	3	3	4	3	4	4	4	28
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	3	4	3	3	3	3	3	3	25
31	4	3	3	3	2	3	3	3	24
32	3	3	4	4	3	3	3	3	26
33	3	2	3	3	3	3	2	2	21
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	3	4	3	4	4	3	3	4	28
36	4	3	4	3	3	4	3	3	27
37	3	3	2	3	3	3	3	3	23

## Assurance

No.	Soal 25	Soal 26	Soal 27	Soal 28	Soal 29	Soal 30	Soal 31	Soal 32	jumlah
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	3	4	4	4	3	3	3	3	27
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24
41	3	3	3	4	3	3	3	3	25
42	4	4	4	4	3	3	3	3	28
43	4	4	3	4	4	3	3	3	28
44	4	4	4	4	4	3	3	3	29
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	4	3	4	4	31
47	4	3	4	3	4	3	4	3	28
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	4	4	3	3	3	3	3	3	26
53	4	4	3	4	4	4	3	3	29
54	4	4	4	4	4	4	4	4	32
55	4	2	3	4	2	4	3	4	26
56	4	3	4	2	3	4	3	4	27
57	4	4	3	4	4	3	4	3	29
58	3	4	4	4	4	4	3	4	30
59	4	4	3	4	3	4	3	3	28
60	3	3	4	3	3	4	3	2	25
61	4	3	3	4	4	4	3	3	28
62	3	4	3	3	4	3	4	3	27
63	3	4	3	4	2	4	3	3	26
64	3	3	3	3	4	3	4	3	26
65	3	4	4	4	4	3	4	3	29
66	4	4	4	4	4	4	4	4	32
67	3	4	3	4	4	4	3	3	28
68	4	3	4	3	4	3	3	3	27
69	3	3	3	4	4	4	3	4	28
70	3	3	3	4	4	3	4	3	27

Skor Empirik: 1866

Skor Harapan: 2240

Total: 1866

Rata-rata: 26,7

Min.: 21

Max.: 32

St.Dev.: 2,8

**Lanjutan Lampiran 5. Data instrumen berdasarkan Empathy**

Empathy									
No.	Soal 33	Soal 34	Soal 35	Soal 36	Soal 37	Soal 38	Soal 39	Soal 40	jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	4	3	3	3	3	3	3	25
4	4	4	3	4	4	4	3	4	30
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	4	3	4	4	4	4	4	31
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	4	4	4	4	4	4	3	4	31
10	3	3	3	3	3	3	3	3	24
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	3	3	3	3	3	3	3	3	24
13	2	3	2	2	4	2	4	3	22
14	2	3	2	3	4	3	3	3	23
15	3	3	3	3	3	3	3	4	25
16	3	4	3	3	3	4	4	3	27
17	3	4	3	3	4	3	3	3	26
18	4	4	3	3	3	3	3	3	26
19	4	4	4	4	4	4	3	3	30
20	3	3	3	3	4	4	3	4	27
21	4	4	3	4	4	4	4	4	31
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	3	3	3	3	4	3	4	26
25	3	4	3	4	4	4	3	4	29
26	3	3	3	4	4	4	4	3	28
27	4	3	3	2	1	4	3	2	22
28	4	4	3	3	3	4	4	4	29
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	4	3	3	2	3	3	3	3	24
31	3	3	3	3	4	4	4	3	27
32	3	3	3	3	3	3	4	4	26
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24
35	3	3	4	3	4	3	3	4	27
36	4	3	4	4	4	4	3	4	30
37	3	3	3	3	4	3	3	3	25

## Empathy

No.	Soal 33	Soal 34	Soal 35	Soal 36	Soal 37	Soal 38	Soal 39	Soal 40	jumlah
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	3	3	2	4	4	4	2	4	26
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24
41	3	3	3	3	3	3	3	3	24
42	3	3	3	3	4	4	4	4	28
43	4	3	3	3	3	3	3	3	25
44	3	3	3	3	3	3	3	3	24
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	3	4	4	4	4	4	31
47	3	4	3	4	3	4	3	4	28
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	3	3	3	3	3	3	3	24
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	3	3	3	3	4	3	3	4	26
53	4	4	3	4	4	4	3	4	30
54	4	4	4	4	4	3	3	3	29
55	2	4	2	3	4	2	3	4	24
56	3	3	3	4	4	3	4	3	27
57	4	3	4	3	3	4	4	3	28
58	3	4	3	3	3	4	3	4	27
59	2	3	3	4	4	2	3	3	24
60	2	3	3	4	3	3	4	3	25
61	4	3	4	3	4	3	4	3	28
62	4	3	3	3	3	3	3	4	26
63	4	2	3	4	3	4	2	3	25
64	3	4	3	2	3	3	4	3	25
65	3	3	3	3	3	4	3	4	26
66	3	3	3	3	4	3	4	3	26
67	4	4	3	2	2	3	4	4	26
68	4	3	4	4	4	3	4	3	29
69	3	4	2	3	3	3	4	3	25
70	3	3	3	4	3	2	3	3	24

Skor Empirik: 1837

Skor Harapan: 2240

Total: 1837

Rata-rata: 26,2

Min.: 22

Max.: 32

St.Dev.: 2,6

**Lanjutan Lampiran 5. Data instrumen berdasarkan Fasilitas**

FASILITAS									
No.	Soal 41	Soal 42	Soal 43	Soal 44	Soal 45	Soal 46	Soal 47	Soal 48	jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	3	24
2	3	3	3	3	3	3	3	3	24
3	3	3	4	4	4	3	4	3	28
4	3	3	4	4	4	3	3	3	27
5	3	3	3	3	3	3	3	3	24
6	3	3	3	3	3	3	3	3	24
7	4	4	3	3	3	4	3	3	27
8	3	3	3	3	3	3	3	3	24
9	4	4	4	4	4	4	3	3	30
10	2	3	2	2	3	3	3	3	21
11	4	4	4	4	4	4	4	4	32
12	2	3	3	3	3	3	3	2	22
13	2	4	4	4	4	4	4	4	30
14	4	4	4	4	3	4	3	2	28
15	3	3	4	3	3	4	3	3	26
16	3	3	3	3	3	4	3	3	25
17	3	3	3	3	4	3	3	3	25
18	3	3	4	4	4	4	3	3	28
19	2	3	4	4	4	3	4	3	27
20	4	4	4	4	4	4	3	4	31
21	4	4	3	4	4	4	4	4	31
22	2	3	3	3	3	3	3	3	23
23	3	3	3	3	3	3	3	3	24
24	3	3	4	4	4	4	4	1	27
25	3	4	3	3	4	4	3	3	27
26	3	3	3	3	4	4	4	4	28
27	3	3	3	3	3	3	4	4	26
28	3	3	4	3	4	3	4	3	27
29	3	3	3	3	3	3	3	3	24
30	4	3	4	3	3	4	3	2	26
31	3	3	3	3	3	4	2	3	24
32	4	3	3	3	3	3	3	3	25
33	3	3	3	3	3	3	3	3	24
34	3	3	3	3	3	3	3	3	24

## FASILITAS

No.	Soal 41	Soal 42	Soal 43	Soal 44	Soal 45	Soal 46	Soal 47	Soal 48	jumlah
35	4	3	3	3	3	3	3	3	25
36	4	3	3	3	3	4	4	4	28
37	3	3	3	3	4	3	3	3	25
38	3	3	3	3	3	3	3	3	24
39	4	4	4	4	3	4	1	3	27
40	3	3	3	3	3	3	3	3	24
41	3	3	4	3	4	3	3	3	26
42	4	4	4	4	3	3	3	3	28
43	4	3	4	3	3	3	3	4	27
44	3	3	4	4	4	4	3	3	28
45	4	4	4	4	4	4	4	4	32
46	4	4	4	4	3	4	4	4	31
47	4	4	4	3	4	3	4	3	29
48	3	3	3	3	3	3	3	3	24
49	3	4	4	3	3	3	4	3	27
50	4	4	4	4	4	4	4	4	32
51	3	3	3	3	3	3	3	3	24
52	4	4	4	4	4	4	4	3	31
53	4	4	4	4	4	4	4	4	32
54	3	4	2	4	4	4	4	3	28
55	4	3	4	3	3	3	3	4	27
56	4	4	3	3	4	3	4	3	28
57	2	4	3	4	3	2	3	1	22
58	3	3	3	4	4	3	4	3	27
59	4	3	3	4	3	2	2	3	24
60	3	3	4	4	4	3	3	3	27
61	3	3	3	4	4	4	4	3	28
62	4	4	3	4	3	3	4	3	28
63	3	3	3	3	4	4	4	3	27
64	4	3	4	3	3	3	2	3	25
65	3	4	4	4	4	3	4	3	29
66	4	3	3	3	4	3	4	3	27
67	3	3	4	3	4	2	3	3	25
68	4	3	3	3	4	3	4	3	27
69	4	3	4	3	4	2	3	3	26
70	3	4	3	4	3	3	3	3	26

Skor Empirik: 1862  
 Skor Harapan: 2240  
 Total: 1862  
 Rata-rata: 26,6  
 Min.: 21  
 Max.: 32  
 St.Dev.: 2,58

**Lanjutan Lampiran 5. Data instrumen berdasarkan Interior dan Eksterior**

INTERIOR-EKSTERIOR								
No.	Soal 49	Soal 50	Soal 51	Soal 52	Soal 53	Soal 54	Soal 55	jumlah
1	3	3	3	3	3	3	3	21
2	3	3	3	3	3	3	3	21
3	4	4	4	4	4	4	4	28
4	3	2	3	3	3	3	4	21
5	3	3	3	3	3	3	3	21
6	3	3	3	3	3	3	3	21
7	4	4	3	3	4	4	3	25
8	3	3	3	3	3	3	3	21
9	4	4	4	4	4	4	4	28
10	3	3	3	3	3	3	3	21
11	4	4	4	4	4	4	4	28
12	3	3	3	4	3	4	3	23
13	4	4	3	3	4	1	4	23
14	3	2	3	3	3	3	3	20
15	3	3	3	3	3	3	3	21
16	3	4	3	4	3	3	3	23
17	3	3	3	3	3	3	3	21
18	3	4	3	3	4	3	3	23
19	4	4	3	4	4	4	4	27
20	4	3	4	3	3	4	3	24
21	4	4	4	4	3	4	4	27
22	3	3	3	3	3	3	3	21
23	3	3	3	3	3	3	3	21
24	3	3	1	3	3	3	3	19
25	4	2	2	3	4	2	3	20
26	4	3	3	4	4	3	3	24
27	3	3	3	3	3	3	3	21
28	3	4	3	3	4	3	4	24
29	3	3	3	3	3	3	3	21
30	3	3	2	3	3	3	3	20
31	3	3	2	2	2	3	2	17
32	3	4	4	3	4	4	2	24
33	3	3	3	3	3	3	3	21
34	3	3	3	3	3	3	3	21
35	4	4	3	3	4	3	3	24
36	3	4	4	4	3	3	3	24

## INTERIOR-EKSTERIOR

No.	Soal 49	Soal 50	Soal 51	Soal 52	Soal 53	Soal 54	Soal 55	jumlah
37	3	4	4	4	4	4	3	26
38	3	3	3	3	3	3	3	21
39	3	4	4	4	4	4	4	27
40	3	3	2	3	3	3	3	20
41	3	3	3	3	3	3	3	21
42	3	3	3	3	3	3	3	21
43	4	4	2	3	3	3	3	22
44	3	3	3	4	4	3	3	23
45	4	4	4	4	4	4	4	28
46	4	4	4	4	4	4	4	28
47	4	4	3	4	3	4	4	26
48	3	3	3	3	3	3	3	21
49	3	3	3	3	3	3	3	21
50	4	4	4	4	4	4	4	28
51	3	3	3	3	3	3	3	21
52	4	4	4	3	4	4	3	26
53	4	4	4	3	4	4	3	26
54	3	4	3	2	4	3	2	21
55	2	3	3	4	3	3	4	22
56	2	3	4	3	4	3	4	23
57	4	3	4	3	4	3	4	25
58	4	3	4	3	3	3	3	23
59	3	3	3	4	2	2	4	21
60	3	3	3	3	4	4	3	23
61	3	2	2	2	3	3	3	18
62	3	4	2	2	4	2	3	20
63	4	3	2	2	3	3	4	21
64	3	4	3	4	3	4	3	24
65	4	3	4	4	3	3	2	23
66	3	4	2	3	3	4	2	21
67	4	3	4	3	3	3	4	24
68	3	4	3	3	3	3	4	23
69	3	4	4	3	4	3	4	25
70	4	4	3	4	3	3	3	24

Skor Empirik: 1597  
 Skor Harapan: 1960  
 Total: 1597  
 Rata-rata: 22,81  
 Min.: 17  
 Max.: 28  
 St.Dev.: 2,63

**Lanjutan Lampiran 3. Data instrumen berdasarkan Kebersihan Lengkungan**

**KEBERSIHAN LINGKUNGAN**

No.	Soal 57	Soal 58	Soal 59	Soal 60	Soal 61	Soal 62	jumlah
1	3	3	3	3	3	3	18
2	3	3	3	3	3	3	18
3	4	4	4	4	4	4	24
4	4	3	4	4	4	4	23
5	3	3	3	3	3	3	18
6	3	3	3	3	3	3	18
7	3	3	3	4	3	4	20
8	4	4	4	4	3	4	23
9	4	3	4	4	4	4	23
10	3	2	3	3	3	3	17
11	4	4	4	4	4	4	24
12	3	2	3	3	3	3	17
13	4	4	4	4	4	4	24
14	3	4	3	3	3	3	19
15	3	3	3	3	3	3	18
16	3	2	3	3	3	4	18
17	3	3	3	3	3	3	18
18	3	3	3	3	3	3	18
19	4	4	4	3	3	4	22
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	4	4	4	4	24
22	3	3	3	3	3	3	18
23	3	3	3	3	3	3	18
24	3	3	3	4	3	4	20
25	3	4	4	4	4	4	23
26	3	3	4	4	4	4	22
27	3	3	3	3	2	1	15
28	4	1	4	3	3	4	19
29	3	3	3	3	3	3	18
30	2	2	3	3	3	3	16
31	2	3	3	2	3	2	15
32	2	4	3	2	3	2	16
33	3	3	3	3	3	3	18
34	3	3	3	3	3	3	18
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	3	4	3	4	3	21
37	3	3	4	4	4	4	22

## KEBERSIHAN LINGKUNGAN

No.	Soal 57	Soal 58	Soal 59	Soal 60	Soal 61	Soal 62	jumlah
35	3	3	3	3	3	3	18
36	4	3	4	3	4	3	21
37	3	3	4	4	4	4	22
38	3	3	3	3	3	3	18
39	4	4	3	3	4	4	22
40	3	3	3	3	3	3	18
41	3	3	4	3	3	3	19
42	4	3	4	4	4	4	23
43	3	3	3	3	3	3	18
44	3	3	4	4	4	4	22
45	4	4	4	4	4	4	24
46	4	4	4	4	4	3	23
47	3	3	3	4	3	4	20
48	3	3	3	3	3	3	18
49	3	3	3	3	3	3	18
50	4	3	4	4	4	4	23
51	3	2	3	3	2	2	15
52	3	4	4	3	3	3	20
53	4	3	4	4	4	4	23
54	3	2	2	3	4	3	17
55	4	3	2	3	4	4	20
56	4	3	3	3	4	4	21
57	4	3	4	3	3	4	21
58	3	4	3	4	3	4	21
59	3	3	3	4	3	3	19
60	3	3	3	3	4	4	20
61	3	2	3	3	4	3	18
62	4	3	4	2	3	4	20
63	4	3	4	2	3	3	19
64	3	4	3	4	3	3	20
65	3	4	3	4	3	4	21
66	3	4	4	4	3	3	21
67	4	3	3	4	3	3	20
68	4	3	4	4	4	4	23
69	3	4	4	4	4	4	23
70	3	3	4	3	3	3	19

Skor Empirik: 1392

Skor Harapan: 1680

Total: 1392

Rata-rata: 19,9

Min.: 15

Max.: 24

St.Dev.: 2,5

## Lampiran 6. Kuesioner Penelitian

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN *FITNESS CENTER* KABUPATEN SLEMAN

##### A. Identitas Responden

Nama :  
Usia :  
Pekerjaan :  
Jenis Kelamin :  
Fitness Center :

##### B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan saksama dan teliti.
2. Berilah tanda *check list* (√) pada salah satu jawaban yang sesuai dengan tanggapan Anda pada kolom di samping pernyataan.

##### 3. Keterangan:

SS : Sangat Setuju  
S : Setuju  
TS : Tidak Setuju  
STS : Sangat Tidak Setuju

##### Contoh:

No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Kondisi parkir baik		√		
2.	Kondisi lantai kotor				√

## Lanjutan Lampiran 6

C. Berikan jawaban pertanyaan berikut sesuai dengan pendapat Anda, dengan cara memberi tanda *check list* (✓) pada kolom yang tersedia sesuai contoh di atas!

### 1. Pernyataan Pelayanan

NO	Pernyataan <i>Tangible</i> (Bukti Langsung)	SP	P	TP	STP
1	Pelayanan administrasi <i>fitness center</i> HSC sesuai dengan yang diingi member				
2	Tambak gedung dalam keadaan baik				
3	Tampak <i>Front office</i> dalam keadaan baik				
4	Kebersihan <i>fitness center</i> terjaga dengan baik				
5	Peralatan <i>fitness</i> disediakan lengkap sesuai dengan kebutuhan member				
6	Pegawai dan instruktur memberikan arahan kepada member dengan jelas				
7	Petugas front office memiliki komunikasi yang baik				
8	Instruktur memiliki komunikasi yang baik				

<b>NO</b>	<b>Pernyataan <i>Reliabilit</i> (Keandalan)</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
9	Kemampuan administrator dalam menawarkan paket fitness kepada member dengan baik				
10	Instruktur menawarkan program latihan dengan baik				
11	Penampilan staff/instruktur yang berwibawa				
12	Ketepatan waktu dalam menjalankan latihan				
13	Durasi lama latihan sudah tepat untuk member				
14	Sikap instruktur yang tidak sopan				
15	Petugas front office sangat agresif				
16	Peningkatan semangat dalam latihan setelah dibantu oleh instruktur				

<b>NO</b>	<b>Pernyataan <i>Responsiveneess</i> (Daya Tangkap)</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
17	Respon staf dan instruktur sangat cepat dalam menanggapi pertanyaan				
18	Instruktur memberikan respon yang sangat lambat kepada member				

29	Staf menyampaikan pelayanan dengan sinis				
20	Staf menyampaikan pelayanan yang mudah dipahami				
21	Staf dan instruktur peka terhadap keinginan member tanpa harus diminta terlebih dahulu				
22	Solusi yang diberikan instruktur sangat membantu member				

<b>NO</b>	<b>Pernyataan Assurance (Jaminan)</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
23	Instruktur kurang bertanggung jawab dalam memberikan latihan				
24	<i>Fitness center</i> tidak memberikan Fasilitas penghargaan (sertifikat) kepada pelanggan yang berhasil mencapai kesuksesan latihan				
25	<i>Fitness center</i> memberikan bonus atau hadiah dalam bentuk <i>voucher</i> kepada pelanggan yang telah berhasil mencapai tujuan latihan				
26	Fasilitas yang diberikan sangat menjamin kenyamanan yang dalam latihan				
27	Keamanan <i>fitness center</i> sangatlah baik				
28	Penjelasan instruktur memberikan jaminan kesuksesan dalam mencapai tujuan latihan yang diinginkan				

29	Adanya jaminan uang kembali atas ketidakpuasa member terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan				
30	Fitness center selalu memberikan kenyamanan member				

<b>NO</b>	<b>Pernyataan Empati</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
31	Fitness center memberikan kemudahan untuk menghubungi Instruktur				
32	Fitness center memberikan kemudahan untuk menghubungi staf				
33	Instruktur mengetahui keinginan member				
34	Staf dan instruktur memberikan perhatian terhadap member				
35	Instruktur secara pribadi memberikan perhatian dan akrab pada member				
36	Staf mengutamakan kepentingan member				
37	Instruktur memberikan pengertian dan toleransi kepada member apabila terjadi <i>miscommunication</i>				
38	Instruktur menghormati member selama latihan				

## 2. Pernyataan Fasilitas

NO	Pernyataan Kondisi Fasilitas	SP	P	TP	STP
39	Peralatan <i>fitness center</i> kurang lengkap				
40	Kebersihan peratan <i>fitness</i> terjaga dengan baik				
41	Keadaan peralatan <i>fitness center</i> tidak begitu terawatt				
42	Penyediaan air minum dan gelas kurang baik				
43	Tempat barang dan kamar mandi tersedia dengan baik				
44	Akses menuju tempat fitness sangat terjangkau				
45	Rest area yang disediakan sangat nyaman dan bersih				
46	Kertas panduan latihan yang disediakan sangat membantu dalam latihan				

NO	Pernyataan Desain Interior dan Eksterior	SP	P	TP	STP
47	Penataan ruangan <i>fitness center</i> tertata dengan baik				

48	Jarak antar alat satu dengan yang lainnya cukup baik				
49	Member merasakan manfaat fasilitas yang diberikan oleh <i>fitness center</i> secara optimal				
50	Pelanggan percaya bahwa <i>fitness center</i> memberikan program latihan terbaik				
51	Pelanggan kurang percaya terhadap keamanan parkir di <i>fitness center</i>				
52	Tempat fitness berada dilingkungan yang sangat strategis				
53	kemudahan bagi member dalam mengakses transportasi publik karena fitness dekat dengan halte busway				
54	Penempatan alat fitness sudah beraturan				

<b>NO</b>	<b>Pernyataan Kebersihan Lingkungan</b>	<b>SP</b>	<b>P</b>	<b>TP</b>	<b>STP</b>
55	Kebersihan area <i>fitness center</i> sangat baik dan terjaga				
56	Fitness center memiliki akses jalan masuk yang sangat mudah dimengerti				
57	Peralatan <i>fitness center</i> terlihat bersih setiap hari				

58	Kebersihan toilet sangat tidak terjaga				
59	Kebersihan area lowker sangat bersih				
60	Kebersihan kaca terawat dengan baik				
61	Fitness center tidak menyediakan tempat sampah				

## Lampiran 7. Dokumentasi Penelitian



## Lanjutan Lampiran 7

