

**TINGKAT KEPUASAN *MEMBER* TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI PUSAT KEBUGARAN MELIA GYM
BANTUL YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR SKRIPSI

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



Oleh:
MUHAMMAD FAIQ RAMADHANI
NIM 17603144006

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2022**

TINGKAT KEPUASAN *MEMBER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KEBUGARAN MELIA *GYM* BANTUL YOGYAKARTA

Oleh:

Muhammad Faiq Ramadhani
NIM. 17603144006

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui: bagaimana tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia *Gym* Bantul Yogyakarta. Penelitian ini disusun dari kajian teori yang terdiri dari dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Penelitian ini dilakukan di pusat kebugaran Melia *Gym* pada bulan Mei tahun 2022. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu: (a) terdaftar *member* aktif di Melia *Gym* tahun 2022 (b) *member* usia 20 tahun sampai 40 tahun (c) sudah *member* di Melia *Gym* minimal lebih dari 2 bulan (d) bersedia menjadi responden penelitian. Sehingga penelitian ini mendapatkan 30 orang sampel dari 80 *member* aktif. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment* dan diperoleh hasil 30 soal pertanyaan dinyatakan valid dengan nilai korelasi $\geq r$ tabel 0.443 dan hasil uji reliabilitas Sebanyak 30 item pertanyaan dianalisis menggunakan teknik *alpha cronbach* menunjukkan $r_{tt} > 0.600$, maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil analisis data menunjukkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia *Gym* Bantul Yogyakarta masuk dalam kategori “sangat puas”. Penjelasan lebih detail hasil penelitian pada masing-masing dimensi, dimensi *tangible* menghasilkan nilai 80% dengan kategori “sangat puas”, dimensi *reliability* 56% “sangat puas”, dimensi *responsiveness* 56% “sangat puas”, aspek *assurance* 50% “sangat puas” dan aspek *empathy* 70% “sangat puas”. Saran peneliti bagi pusat kebugaran Melia *Gym*, yaitu untuk senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kepuasan para *member*.

Kata kunci: *fitness*, kepuasan *member*, kualitas pelayanan

MEMBER SATISFACTION LEVEL WITH QUALITY OF SERVICE AT THE FITNESS CENTER MELIA GYM BANTUL YOGYAKARTA

By:

Muhammad Faiq Ramadhani

NIM. 17603144006

ABSTRACT

Study this conducted aim for know: how level satisfaction member to quality service at the center fitness Melia Gym Bantul Yogyakarta. Study this arranged from study theory consisting of from dimensions tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy.

Study this is study descriptive quantitative use method survey with technique taking the data use questionnaire. Study this done in the center fitness Melia Gym on the month of May 2022. Method taking sample used _ on study this namely purposive sampling with criteria sample namely: (a) registered active member in Melia Gym year 2022 (b) members age 20 to 40 (c) ready Becomes respondent research. So that study this get 30 samples of 80 members active. Test validity instrument use correlation product moment and obtained 30 questions result question declared valid with score correlation r table 0.443 and h result test reliability A total of 30 question items analyzed use technique alpha cronbach show $rtt > 0.600$, so could concluded that all question in study this declared reliable . Technique data analysis using analysis poured descriptive _ in form percentage.

Results data analysis shows level satisfaction member to quality service at the center fitness Melia Gym Bantul Yogyakarta entered in category "very satisfied". Explanation more detailed results study on each dimension , tangible dimension produce value 80% in category "very satisfied", dimension reliability 56% " very satisfied ", dimension responsiveness 56% "very satisfied", aspect assurance 50% "very satisfied" and aspect empathy 70 % "very satisfied". Researchers suggest the Melia Gym fitness center to always improve and maintain service quality in order to meet member satisfaction.

Keywords: *fitness, member satisfaction, service quality*

SURAT PERNYATAAN

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Faiq Ramadhani

Nim : 17603144006

Program studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan
di Pusat Kebugaran Melia *Gym* Bantul Yogyakarta

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 kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Yogyakarta, 4 Juli 2022
Yang menyatakan,



Muhammad Faiq Ramadhani
NIM. 17603144006

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

**TINGKAT KEPUASAN *MEMBER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
DI PUSAT KEBUGARAN MELIA *GYM* BANTUL YOGYAKARTA**

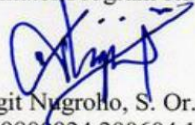
Disusun oleh:

Muhammad Faiq Ramadhani
NIM 17603144006


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

Yogyakarta, 4 Juli 2022

Mengetahui,
Koordinator Program studi


Dr. Sigit Nugroho, S. Or., M. Or
NIP. 19800924 200604 1 001

Disetujui,
Dosen Pembimbing


Fatkurahman Arjuna, S. Or., M. Or
NIP. 19830313 201012 1 005

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas akhir Skripsi

TINGKAT KEPUASAN *MEMBER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KEBUGARAN MELIA GYM KABUPATEN BANTUL YOGYAKARTA



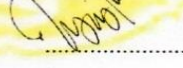
Disusun oleh:

Muhammad Faiq Ramadhani
NIM 17603144006


Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir Skripsi Program Studi
Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta

Pada tanggal 11 Juli 2022

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda tangan	Tanggal
Fatcurahman Arjuna, M. Or. Ketua Penguji/Pembimbing		9/07 2022
Dr. Sulistiyono, M. Pd. Sekretaris		19/07/2022
Dr. Cerika Rismayanthi, M. Or. Penguji		19/07/2022

Yogyakarta, Juli 2022
Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,


Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M. Ed.

NIP. 19640707 198812 1 001

PERSEMBAHAN

Dengan mengucap puji syukur atas berkat dan rahmat Allah SWT yang telah memberikan petunjuk dan hidayahnya, serta kekuatan dan kelancaran dalam menjalani hidup di Dunia ini. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemampuan berfikir kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
2. Kepada keluarga saya, Bapak Simanuroto dan Ibu Siti Nurhidayah serta adik Muhammad Idlal Ramadani yang selalu berdoa, memberi motivasi dan dukungan selama perkuliahan hingga saat ini.
3. Teman seperjuangan IKOR 2017, teman patner organisasi, teman-teman KKN dan PKL yang juga memberikan dorongan motivasi sehingga membuat saya terdorong untuk segera menyelesaikan pendidikan ini.
4. Kepada Bapak Nuhdianto dan Ibu Endang yang telah memberikan dukungan dalam bentuk apapun hingga saya menyelesaikan karya ini.
5. Khusus untuk sahabat saya alm. Rifa'i Maulana semoga tenang di sisi-Nya.
6. Semua pihak, secara langsung ataupun tidak langsung yang telah membantu dan perhatian selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi saya.

MOTTO

- ❖ Nikmatilah proses yang sedang kamu jalani, jangan takut salah melangkah demi hal baru
- ❖ Kamu tidak akan pernah berjalan sendirian
- ❖ Kamu adalah tokoh utama dalam cerita kamu sendiri
- ❖ Orang yang mendukungmu dan orang yang menjatuhkanmu percayalah bahwa kamu akan berterima kasih pada keduanya

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas berkas rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk mendapat gelar Sarjana Olahraga dengan judul “Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran *Melia Gym* Bantul Yogyakarta” dapat disusun sesuai dengan harapan. Tugas Akhir Skripsi ini dapat diselesaikan tidak lepas dari bantuan dan kerjasama dengan pihak lain. Berkenaan dengan hal tersebut, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

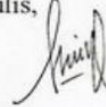
1. Fatkurahman Arjuna, S. Or., M. Or., selaku Dosen Pembimbing TAS yang telah banyak memberikan semangat, dorongan, dan bimbingan selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Tim Penguji Fatkurahman Arjuna, M. Or., Dr. Sulistiyono, M. Pd., dan Dr. Cerika Rismayanthi, M. Or., selaku Ketua Penguji, Sekretaris, dan Penguji yang sudah memberikan koreksi perbaikan secara komprehensif terhadap TAS ini.
3. Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M. Kes., selaku Ketua Program Studi Ilmu Keolahragaan beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan pra proposal sampai dengan selesainya TAS ini.
4. Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.

5. Ibu Dewi selaku Manager *Fitness Center Melia Gym* yang telah memberi ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian Tugas Akhir Skripsi ini.
6. *Member fitness Melia Gym* yang telah bersedia menjadi responden dan meluangkan waktu untuk mengisi kuisisioner penelitian saya.
7. Semua pihak, secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan di sini atas bantuan dan perhatiannya selama penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Akhirnya, semoga segala bantuan yang telah diberikan semua pihak di atas menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari sepenuh hati bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh sebab itu, kritik yang membangun diterima dengan senang hati untuk perbaikan lebih lanjut. Semoga tugas akhir skripsi ini menjadi informasi bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkannya.

Yogyakarta, 4 Juli 2022

Penulis,



Muhammad Faiq Ramadhani
NIM. 17603144007

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
<i>ABSTRACT</i>	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN.....	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
MOTTO	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah.....	7
E. Tujuan Penelitian	7
F. Manfaat Penelitian	7
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	9
B. Penelitian Yang Relevan.....	18
C. Kerangka Berpikir	21
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	24
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	24
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian	24
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	25
E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data	35
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Lokasi, Waktu dan Subjek Penelitian.....	37
B. Deskripsi Data Uji Coba Angket	37
C. Deskripsi Data Penelitian	38
D. Hasil Penelitian.....	39
E. Pembahasan	48

BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	55
B. Saran	55
C. Keterbatasan Penelitian	56
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	60

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir Penelitian.....	23
Gambar 2. Diagram Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Fitness</i> Melia Gym.....	39
Gambar 3. Histogram Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	42
Gambar 4. Histogram Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	43
Gambar 5. Histogram Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Responsivnes</i>	45
Gambar 6. Histogram Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	46
Gambar 7. Histogram Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	48

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Beberapa Pusat Kebugaran di Yogyakarta.....	16
Tabel 2. Kisi-kisi Angket	25
Tabel 3. Deskripsi nomor kuesioner penelitian.....	28
Tabel 4. Skor Jawaban Responden	29
Tabel 5. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas	33
Tabel 6. Acuan klasifikasi kategori.....	36
Tabel 7. Deskripsi Statistik Penelitian	40
Tabel 8. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Tangibles</i>	41
Tabel 9. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Reliability</i>	42
Tabel 10. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Responsivnes</i>	44
Tabel 11. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Assurance</i>	45
Tabel 12. Hasil Penelitian Tingkat Kepuasan <i>Member Melia Gym</i> Berdasarkan Dimensi <i>Emphaty</i>	47

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Surat izin Uji Instrumen	61
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian.....	62
Lampiran 3. Formulir Bimbingan	63
Lampiran 4. Angket Kuisisioner.....	64
Lampiran 5. Jawaban Responden Penelitian.....	67
Lampiran 6. Jawaban Responden Uji Instrumen	68
Lampiran 7. Uji Validitas Instrumen	69
Lampiran 8. Kuisisioner Penelitian Berupa Google Form	76
Lampiran 9. Dokumentasi Uji Instrumen.....	82
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian.....	84

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga merupakan aktivitas fisik untuk menjaga tubuh manusia agar tetap sehat dan bugar. Berolahraga secara teratur banyak sekali memberikan manfaat seperti menjaga tubuh dari berbagai macam penyakit, meningkatkan kualitas hidup, mengurangi stress, dan membantu relaksasi sehingga kualitas tidur baik. Banyak orang merasakan bahwa dengan badan yang bugar, aktivitas mereka dapat berjalan lancar tanpa merasakan kelelahan yang berarti, juga tuntutan orang untuk tampil percaya diri dengan tubuh yang ideal merupakan harapan bagi setiap orang. Menurut Sulistiono (2014: 224) pengertian kebugaran jasmani adalah kemampuan seseorang melaksanakan aktivitas sehari-hari tanpa merasakan lelah yang berarti.

Dengan semakin majunya pembangunan sarana dan prasarana olahraga di Indonesia olahraga tidak lagi sulit untuk dilakukan. Aktivitas fisik yang dilakukan harus diiringi fasilitas olahraga yang memadai dengan kepuasan kualitas pelayanan yang tersedia. Masyarakat mendapatkan semua itu mereka dapat mendatangi pusat kebugaran atau *fitness center* yang ada. Klub kebugaran merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan untuk memenuhi yang diinginkan oleh setiap orang yang datang ke tempat tersebut, tentunya dalam memperoleh tubuh yang sehat.

Dalam perkembangan dunia olahraga saat ini, istilah kebugaran jasmani menjadi terjemahan yang populer bagi istilah *physical fitness*. *Fitness* adalah kegiatan olahraga pembentukan otot-otot tubuh atau fisik yang dilakukan secara rutin dan berkala, yang bertujuan untuk menjaga vitalitas tubuh dan berlatih disiplin. *Fitness* sudah menjadi trend gaya hidup saat ini, ada banyak sekali sarana atau

tempat-tempat yang mengkhususkan fasilitasnya untuk berkegiatan *fitness*, salah satunya yaitu di Daerah Istimewa Yogyakarta. Di Yogyakarta *fitness* berkembang dengan pesat, berdirinya beberapa pusat kebugaran atau *fitness center* berskala besar dengan konsep *mega gym*, berada di lokasi-lokasi yang sangat strategis seperti di hotel-hotel Yogyakarta, sehingga terciptanya peluang dalam penyediaan sarana prasarana *fitness center* tersebut memberikan dampak yang kuat pengaruhnya terhadap minat masyarakat dalam menentukan dimana mereka akan melakukan aktivitas olahraga.

Salah satu *fitness center* yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Melia Gym yang terletak di Jl. Wates No.30 Sonosewu Ngestiharjo, Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Melia gym menjadi salah satu pilihan *fitness center* yang dipilih karena lokasinya yang strategis. Letak jasa layanan ini berada dipinggir Kabupaten Bantul perbatasan dengan pusat Kota Yogyakarta dan akses menuju lokasi yang mudah dijangkau, sehingga memudahkan *member* atau pelanggan baru untuk mencari atau mengunjungi Melia Gym. Saat ini Melia Gym mempunyai tempat parkir yang luas, alat latihan beban yang lengkap, ruangan bersih dan nyaman, instruktur *fitness* yang berpengalaman di bidangnya, keamanan barang bawaan pelanggan terjamin, serta karyawan yang ramah dan sigap dalam melayani, membuat *fitness center* Melia Gym hampir setiap harinya ramai dikunjungi oleh mereka yang sudah menjadi *member* lama maupun pelanggan baru. Padahal, tempat atau ruangan untuk latihan beban di Melia Gym sendiri tergolong jauh dari standar dibandingkan dengan *fitness center* lain yang dekat dengan Melia Gym dan *personal trainer* yang bukan dari latar belakang

pendidikan jurusan olahraga. *Member* ataupun pelanggan mencari dan menginginkan suatu *fitness center* memiliki peralatan yang lengkap, tempat yang bersih sekaligus nyaman, layanan staff karyawan yang ramah terhadap membeinya dan harga yang terjangkau.

Fasilitas yang diberikan oleh pemilik jasa pusat kebugaran bermacam-macam. Contoh umum fasilitas yang diberikan antara lain kelengkapan alat untuk latihan beban, ketersediaan lahan parkir dan kebersihan lokasi yang terjaga. Sebagai seorang owner ketersediaan lahan parkir perlu diperhatikan. Lahan parkir termasuk fasilitas pertama yang dirasakan baik *member* maupun pelanggan baru dalam melakukan *fitness*. Kemudahan akses parkir berdampak dengan psikologis *member* ataupun pelanggan baru. Hal ini karena *member* dapat parkir kendaraan yang digunakan dengan cepat dan tidak menghabiskan waktu, sehingga muncul sebuah kepuasan *member* maupun pelanggan baru terhadap fasilitas yang diberikan Melia Gym selaku penyedia jasa pusat kebugaran.

Seorang *member* atau pelanggan baru ketika berlatih di *fitness center*, beberapa pihak penyedia layanan memberikan fasilitas penunjang seperti ketersediaan instruktur kebugaran yang dapat membantu ketika sedang berlatih. Jika *member* ingin mendapatkan pendampingan khusus dengan salah satu instruktur kebugaran, bagi yang sudah *member* maupun pelanggan baru dapat melakukan pemesanan khusus serta dikomunikasikan langsung dengan instruktur yang diinginkan. Hal tersebut dalam dunia *fitness* disebut dengan *personal trainer (PT)*. Pemberian pelayanan dari *PT* kepada *member* memiliki keunikan masing-masing untuk menciptakan kepuasan *member*. Kepuasan *member* ini tentunya sangat

dibutuhkan bagi *owner fitness center* maupun *PT* itu sendiri. *Member* pusat kebugaran menginginkan hasil latihan dapat diperoleh secara instan.

Menurut Susanto & Lismadiana (2016: 102) Prinsip latihan adalah hal yang wajib ditaati, dijalankan atau dihindari supaya target latihan dapat tercapai sesuai harapan yang diinginkan. Jangka waktu pelaksanaan program membutuhkan waktu yang lama. Hal ini bertolak belakang dengan keinginan *member* yaitu melakukan latihan dengan jangka waktu pendek tetapi ingin mendapatkan hasil latihan dengan segera atau secara instan. Menjadi *PT* bukan hal yang mudah, karena harus mengutamakan pengetahuan serta pemahaman ilmu yang berkaitan dengan olahraga seperti ilmu anatomi sangat dibutuhkan agar program latihan yang disusun dapat menjawab keinginan *member* dan menghindari terjadinya cedera. Banyak *PT* yang mengikuti sertifikasi *PT* yang telah diselenggarakan di berbagai tempat. Durasi waktu yang singkat tentu sangat tidak mungkin bisa memahami ilmu-ilmu diatas. Sertifikasi tidak dapat dijadikan sebagai bukti sebagai *PT* profesional. *PT* harus berasal dari lulusan olahraga, dimana selama perkuliahan mempelajari ilmu-ilmu tersebut, sehingga ijazah resmi dari jurusan olahraga dan sertifikasi diperoleh untuk dokumen pendukung sebagai ahli dalam bidangnya.

Dalam industri *fitness center* kualitas pelayanan sangat penting bagi pelanggan. Maulana (2016: 117) mengatakan kualitas pelayanan yaitu serangkaian kegiatan dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan jawaban atas keinginan pelanggan. Terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelanggan jasa *fitness center* sangat erat kaitannya dengan masalah kepuasan. Sehingga kepuasan *member fitness* ataupun pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan *fitness center*. Menurut

rumusan Richard L Oliver dalam (Tjiptono, 2019: 123) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan eskpetasinya”. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempengaruhi kesetujuan kepada *member* maka *fitness center* tersebut mengalami peningkatan pelanggan atau *member*. Para pengelola klub kebugaran berusaha menerapkan sistem manajemen tertentu demi memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggan maupun *member*. pusat kebugaran dengan menyediakan jasa *personal trainer*.

Member selalu mencari jasa yang dapat memberikan kepuasan bagi dirinya, dengan batasan biaya, pengetahuan dan pendapatan *member* itu sendiri. Kepuasan dapat diartikan rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan presepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harap-harapannya. Kinerja sepadan dengan harapan maka pelanggan setuju. Kepuasan yang datang tentunya tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan datang lagi untuk menggunakan klub kebugaran sebagai sarana olahraga yang diminati.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia *Gym* Bantul Yogyakarta”. Karena belum pernah dilaksanakan penelitian di Melia *Gym*, dan tempat/ruangan latihan beban yang standar serta pelanggan menginginkan suatu *fitness center* memiliki peralatan yang lengkap, tempat yang bersih sekaligus nyaman, layanan staff karyawan yang ramah

terhadap pelanggan dan harga yang terjangkau. Harapan yang diinginkan oleh peneliti yaitu hasil penelitian dapat dijadikan bahan evaluasi bagi *fitness center* atau pusat kebugaran yang dijadikan tempat penelitian oleh peneliti, sehingga *fitness center* dapat mengetahui apakah pelayanan yang diberikan kepada *member* tergolong sangat puas, puas, tidak puas atau bahkan sangat tidak puas. Setelah mengetahui tingkat kepuasan pelanggan, *fitness center* tersebut dapat memikirkan pelayanan yang harus ditingkatkan atau mungkin harus diperbaiki berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan agar kepuasan *member* terhadap pelayanan yang diberikan dapat terpenuhi.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. *Member* mencari dan menginginkan suatu *fitness center* memiliki peralatan yang lengkap, tempat yang bersih sekaligus nyaman, layanan *staff* karyawan yang ramah terhadap pelanggan dan harga yang terjangkau.
2. Tempat atau ruangan latihan beban *Melia Gym* yang jauh dari standar dibanding dengan *fitness center* yang lain.
3. *Personal trainer* bukan dari latar belakang pendidikan jurusan olahraga.
4. Belum pernah dilakukan penelitian mengenai tingkat kepuasan *member* di *Melia Gym*.

C. Batasan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah diatas agar tidak terlalu melebar luas maka perlu adanya batasan-batasan sehingga ruang lingkup penelitian menjadi jelas. Maka masalah yang dibahas dalam penelitian ini perlu dibatasi pada tingkat kepuasan yang dirasakan *member* terhadap kualitas jasa pelayanan pusat kebugaran.

D. Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran Melia Gym?”

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran Melia Gym.

F. Manfaat Penelitian

Dalam sebuah penelitian diharapkan memiliki manfaat yang dapat diperoleh, baik secara teoritis maupun praktis, berikut manfaat penelitian sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis. Penelitian ini diharapkan sebagai tambahan informasi, referensi, serta dapat dijadikan kajian bagi penelitian selanjutnya untuk mengembangkan penelitian sejenis dan sebagai wacana untuk menambah wawasan bidang pengelolaan bagi para civitas akademika olahraga serta diharapkan bisa menerapkan disiplin ilmu yang lain dipadukan dengan ilmu keolahragaan.

2. Manfaat praktis

- a) Bagi peneliti, menambah wawasan, relasi, pengetahuan dan pengalaman dalam bidang pengelolaan pelayanan kebugaran, khususnya tentang masalah kualitas jasa pelayanan pada *fitness center* dan berguna untuk memenuhi salah satu persyaratan meraih gelar Sarjana Olahraga.
- b) Bagi *Melia Gym*, merupakan masukan dan bertambahnya informasi terhadap kelengkapan sarana dan prasarana *Melia Gym* yang mengalami pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menerapkan kebijakan perusahaan untuk menunjang setiap proses pengelolaan dan pemasaran.
- c) Sebagai bahan pertimbangan bagi *member* maupun pengguna jasa layanan *fitness center* untuk memilih *fitness center* yang baik di tempat terdekat.
- d) Sebagai wacana untuk menambah wawasan bidang pengelolaan suatu jasa tempat olahraga khususnya klub kebugaran.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Tingkat Kepuasan

Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Penilaian dari konsumen atau pelanggan bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Dalam filosofi pemasaran, misalnya, kepuasan pelanggan dipandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi di bidang bisnis maupun nirlaba. Secara spesifik, filosofi pemasaran berpandangan bahwa tujuan organisasi hanya dapat tercapai jika konsumen atau pelanggan merasa setuju. Konsumen yang merasa setuju berpotensi terhadap produk, loyal terhadap merek, toko atau penyedia jasa.

Menurut rumusan Richard L Oliver dalam (Tjiptono, 2019: 123) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya”. Dengan demikian, seseorang konsumen merasa setuju atau tidak, sangat tergantung pada kinerja produk (*perceived performance*). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ada beberapa arti dari Pelanggan yaitu: 1). Pemakai barang hasil produksi (bahan pakaian, makanan, jasa, dan sebagainya), 2). Penerima pesan iklan, 3). Pemakai jasa pelanggan, pengunjung dan sebagainya. Menurut Tjiptono (2012), menjelaskan bahwa ada 4 untuk mengukur rasa kepuasan pelanggan sebagai berikut:

1) Suatu keluhan dan saran

Setiap organisasi/perusahaan diberikan kebebasan untuk menyampaikan keluhan kesah, saran, kritik, pendapat dengan media yang disediakan oleh organisasi ataupun perusahaan tersebut.

2) *Ghost Shopping*

Sebuah perusahaan yang baik harus mempekerjakan beberapa orang *ghostshopper* bertujuan untuk menganalisis, mengobservasi secara langsung bagaimana kondisi yang sebenarnya saat karyawan berinteraksi kepada konsumen atau pelanggan yang datang.

3) *Lost Customer Analysis*

Cara ini dilakukan dengan menghubungi kembali setiap konsumen atau pelanggan yang beralih ke perusahaan lain supaya dapat mengetahui sebab, akibat selanjutnya di evaluasi untuk mengambil kebijakan yang baru.

4) Survei Kepuasan Konsumen

Sebagian besar penelitian menggunakan survei untuk mengenai tingkat kepuasan konsumen atau pelanggan. Cara survei biasanya dilakukan baik via pos, email dan paling banyak wawancara secara langsung dan tidak langsung hal ini lakukan supaya perusahaan memperoleh *feed back* dalam menaruh perhatian kepada konsumen atau pelanggannya.

Kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, seperti hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, menjadikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas pelanggan, yang membentuk

rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan bagi perusahaan (Wijaya, 2011).

Penjelasan pendapat-pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan seorang pelanggan atau konsumen tergantung bagaimana kualitas/kinerja yang diberikan oleh produsen. Semakin baiknya kualitas/kinerja yang diberikan oleh produsen maka akan terciptanya kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan. Begitupun sebaliknya jika kualitas/kinerja yang diberikan kurang begitu baik, maka pelanggan merasa tidak setuju dan dapat menghilangkan kepercayaan pelanggan terhadap produsen.

2. Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas pelayanan yaitu perbedaan antara harapan dari konsumen dengan kenyataan pelayanan yang didapatkan (Febriana, 2016: 150). Kualitas pelayanan dalam dunia bisnis merupakan aspek yang perlu diperhatikan. Kualitas pelayanan sangat vital dan penting dalam hal menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Jimanto & Kunto (2014: 2) kualitas pelayanan adalah rangkaian dari sebuah layanan yang diberikan kepada konsumen. Maulana (2016: 117) mengatakan kualitas pelayanan yaitu serangkaian kegiatan dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan jawaban atas keinginan pelanggan. Kualitas pelayanan menurut Habib (2011: 18) adalah suatu usaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen dengan ketepatan setiap semua keinginan harapan konsumen.

Tingkat kualitas pelayanan yang tinggi menyebabkan semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan serta mendukung untuk memiliki harga

jual yang tinggi dengan biaya yang lebih rendah (Prasetio 2012: 2). Sebuah penyedia jasa layanan dapat dikatakan memiliki kualitas pelayanan yang baik atau memuaskan apabila dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan dari konsumen (Ginting & Halim, 2012: 182). Kebutuhan dan harapan yang dimiliki konsumen apabila dapat seluruhnya dipenuhi oleh penyedia jasa layanan akan tercipta sebuah rasa kepercayaan konsumen terhadap jasa yang diberikan atau disebut dengan loyalitas konsumen. Konsumen tetap bermunculan jika semakin banyak harapan dan kebutuhan konsumen yang terpenuhi, sehingga penyedia jasa layanan dapat melakukan analisa pemasukan tetap perusahaan ketika rapat evaluasi perusahaan yang dilakukan secara berkala umumnya tiap bulan dan akhir tahun. Fandy Tjiptono (2014: 268) mengatakan “kualitas pelayanan berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen”.

Kualitas pelayanan atau *service quality* dapat diukur dengan berbagai metode yang telah dibuat oleh para ahli. Fandy Tjiptono (2014: 282) menjelaskan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan seperti berikut ini:

- 1) Dimensi Tampilan fisik (*Tangible*) yang diberikan perusahaan kepada konsumen meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai, dan sarana komunikasi.
- 2) Dimensi Keandalan (*Reliability*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera (kecepatan), keakuratan dan memuaskan.

- 3) Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yang diberikan perusahaan dalam bentuk keinginan para staff untuk membantu para konsumen dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- 4) Dimensi Jaminan (*Assurance*) yang diberikan perusahaan mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- 5) Dimensi Empati (*Emphaty*) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para konsumen.

Kelima indikator tersebut disusun dalam bentuk kuesioner pertanyaan. Setiap indikator disusun sejumlah pernyataan atau pertanyaan sama rata dengan beberapa alternatif jawab yang nantinya diberikan kepada sampel penelitian. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka suatu klub kebugaran atau *fitness center* mendapatkan citra yang baik dari pemilik klub, pelanggan, maupun masyarakat. Dengan demikian sebuah klub kebugaran atau *fitness center* dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, *member* dan menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada klub kebugaran karena telah memberikan kualitas yang sesuai dengan harapan pelanggan.

3. Pusat Kebugaran

Pusat kebugaran atau yang akrab dikenal dengan *fitness center* merupakan sebuah tempat yang menyediakan fasilitas olahraga dan program pelatihan kebugaran. Pekik (2000) mengatakan bahwa pusat kebugaran merupakan tempat untuk melakukan olahraga dari yang tidak menggunakan alat hingga yang menggunakan alat olahraga mahal dan canggih dengan tujuan yang beragam, diantaranya untuk kesehatan dan prestasi. Tidak hanya fasilitas dan peralatan yang lengkap saja, beberapa tempat *fitness center* juga menyediakan seorang instruktur atau *personal trainer* yang membantu *member* dalam latihan secara baik dan benar, membuat program untuk setiap *member*, memastikan para *member* melakukan latihan sesuai dengan ketentuan latihan, serta menambah pengetahuan *member* dalam masalah kebugaran yang mencakup masalah nutrisi dan panduan kesehatan secara umum. *Personal trainer* dituntut harus dapat menentukan program yang paling sesuai dengan kebutuhan *member* demi mencapai hasil yang diharapkan.

Pusat kebugaran atau *fitness center* ini adalah sebuah usaha yang menyediakan jasa layanan fasilitas berolahraga. Usaha ini berkembang pesat seiring berjalannya waktu dan teknologi. Pusat kebugaran muncul didasari oleh sebuah permasalahan di masyarakat yaitu tentang kebutuhan masyarakat untuk memiliki tubuh yang bugar tetapi terkendala oleh waktu dan tempat. Karena kesibukan jam kerja dan aktivitas sehari-hari. Berbagai macam pusat kebugaran di kota-kota besar memberikan fasilitas layanan bagi masyarakat yang ingin berolahraga dengan nuansa yang berbeda. Rata-rata pusat kebugaran melayani pelanggan setiap hari dengan jam buka dari pagi hingga malam hari, hal ini dikarenakan pelanggan yang

dituju yaitu masyarakat yang memiliki aktivitas padat dan hanya memiliki waktu luang malam hari atau *weekend*. *Fitness center* tentu menjadi pilihan bagi banyak masyarakat. Latihan dapat dilakukan kapanpun tinggal masyarakat melakukan pemilihan *fitness center* mana yang sesuai dengan kebutuhan masing-masing individu.

Keberadaan pusat kebugaran atau *fitness center* dapat dijumpai di kota-kota besar maupun kecil. Persaingan pelayanan yang diberikan dari manajemen *fitness center* memberikan kesempatan pelanggan untuk memilih pusat kebugaran yang cocok. Penentuan tarif layanan tentu dengan melihat fasilitas yang ada serta lokasi pusat kebugaran tersebut berada. Setelah itu, manajemen perlu melihat pesaing bisnis serupa khususnya yang berada dalam satu lingkup daerah agar kepercayaan pelanggan tetap terjaga dan pelanggan baru semakin bertambah dari waktu ke waktu. Pusat-pusat klub kebugaran di Daerah Istimewa Yogyakarta pun kini semakin bermunculan. Tabel dibawah ini menunjukkan data beberapa penyedia pusat kebugaran atau *fitness center* yang ada di Yogyakarta.

Tabel 1. Beberapa Pusat Kebugaran di Yogyakarta.

No.	Nama	Alamat
1.	GPH Fitness & Pool	Perum Griya Permata Hijau, Kalasan.
2.	Bodylife Fitness Centre	Jl. Wahid Hasyim
3.	Victory Fitness Centre	Jl. Veteran 19-23
4.	Klub Ade Rai Jogja	Jl. Ki Mangunsarkoro No.16
5.	Niagara Sport Center	Jl. Wonosari Semanu Km. 3
6.	HBP Fitness & Aerobic	Jl. Laksda Adisucipto Km.6,5 No.31
7.	Flamingo Fitnes Center	Jl. Hayam Wuruk 118
8.	Bahtera Fitness	Jl. Andong No. 1
9.	Depok Sport Center	Jl. Seturan
10.	Max Gym	Jl. Melati Kulon 10 Baciro
11.	Matahari Hotel	Jl. Parang Tritis
12.	Sheraton Hotel	Jl. Raya Solo-Yogya
13.	Kirana Health Club	Jl. Gejayan, Komp. Colombo
14.	Mustika Ratu Hotel	Jl. Raya Solo-Yogya
15.	Hotel Ibis	Jl. Malioboro
16.	Hanna Profesional Aerobic	Jl. Taman Siswa no. 53
17.	Flamingo Fitnes Center	Jl. Hayam Wuruk 118
18.	Victory Gym(Woman Only)	Jl. Colombo No. 83
19.	BSA Barbell	Jl.Godean km.7 Yogyakarta
20.	Hercules	Somodaran Gamping Sleman
21.	Planet Aerobik 3 Kartika Dewi	Jl. Batikan
22.	Joglo Fitnes Centre Fitness Centre	Jl. Sugeng Jeroni No. 27 Wirobrajan
23.	Seturan Fitness Center	Jl. Seturan Kampus STIE YKPN
24.	Club House Pesona Merapi	Jl. Kaliurang Km. 8,5
25.	NIAGARA Sport Center	Jl. Wonosari Semanu Km. 3
26.	Hotel Yogya Plaza Fitnes Centre	Jl. Tribrata 1A Yogyakarta
27.	Joglo Fitnes Centre Fitness Centre	Jl. Sugeng Jeroni No. 27 Wirobrajan
28.	Cakra Sport Club Fitness Hotel Cakra Kembang	Jl. Kaliurang Km. 5.5 No: 44
29.	The rich Hotel	Jl. Magelang
30.	DF Fitnes & Aerobic	Ruko demangan baru selatan Univ. Sanata Dharma Mrican

Sumber: <https://fitnesdiyogyakarta.blogspot.com/2016/tempat-fitness-jogja.html>

Dari data diatas beberapa pusat kebugaran menunjukkan bahwa pengelola penyedia layanan pusat kebugaran harus bersaing demi kemajuan perusahaan dan untuk mendapatkan pelanggan yang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan berbagai program seperti fasilitas, kelengkapan alat dan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan pelanggannya. Kualitas pelayanan berpengaruh penting untuk membangun citra yang bernilai positif menjadi aset dari suatu perusahaan klub kebugaran.

4. *Fitness Center Melia Gym*

Fitness Center Melia Gym berdiri sejak tahun 2016 dan terletak di Jl. Wates No. 30, Sonosewu, Ngestiharjo, Kec. Kasihan, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta. Tempat lokasinya yang strategis berbatasan dengan batas Kota Yogyakarta membuat *fitness center* ini banyak pengunjung yang berdatangan baik dari kalangan mahasiswa, pekerja dan atlet binaraga maupun bukan atlet. Saat ini *Melia Gym* mempunyai tempat parkir yang luas, alat latihan beban yang lengkap, ruangan bersih dan nyaman, instruktur *fitness* yang berpengalaman di bidangnya, keamanan barang bawaan pelanggan, serta karyawan yang ramah dan sigap dalam melayani, membuat *fitness center Melia Gym* ramai setiap harinya. Fasilitas yang dibanggakan di *fitness center Melia Gym* adalah gedung yang mempunyai 3 lantai. Dengan rincian lantai satu terdapat *front office* untuk tempat pendaftaran, toilet, ada juga tempat untuk beribadah yaitu mushola dan tempat parkir yang luas. Lantai dua area khusus untuk latihan kardio dan ruang latihan beban standar, alat-alat yang tersediapun cukup lengkap, fasilitas lain di lantai dua ini yaitu ruangnya yang ber-AC dan musik, terdapat loker untuk menyimpan barang bawaan, toilet untuk

laki-laki dan perempuan serta disediakan air mineral gratis untuk para pelanggan maupun *member* Melia Gym. Lantai tiga tempat atau ruangan serbaguna salah satunya digunakan untuk seni beladiri karate dan *taichi*, ada juga senam *aerobic* yang biasa diikuti pada hari senin, rabu dan jumat.

Fitness center Melia Gym juga mempunyai instruktur atau *programmer* yang berpengalaman di dunia kebugaran, kesehatan, dan juga mengetahui tentang macam-macam jenis suplemen, sehingga memudahkan *member fitness* untuk menjalankan program yang diinginkannya, karena instruktur membuat program latihan untuk *member* dan pengarahan suplemen yang cocok untuk digunakan bila diinginkan dan memperkenalkan alat-alat yang belum diketahui oleh *member*. Jumlah *member fitness* di Melia Gym cukup banyak yaitu 80 *member* aktif di awal tahun 2022. Sedangkan jam operasional atau buka di *fitness center* Melia Gym mulai pukul 08.00 WIB dan tutup pukul 21.00 WIB dan di tempat ini buka dari hari senin sampai sabtu dan tutup/libur untuk hari minggu.

B. Penelitian Yang Relevan

Penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh:

1. Penelitian oleh Riza Kurniyawan pada tahun 2016 dengan judul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas di Pusat Kebugaran Merapi *View Gym* Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Merapi *View Gym* Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta, yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*,

emphaty. 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. Berdasarkan 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 %.

2. Anisa Isna Khusnul Hotimah (2021) dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Kolam Renang FIK Universitas Negeri Yogyakarta di Masa Pandemi Covid-19”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kepuasan konsumen terhadap kolam renang FIK UNY di masa pandemi covid-19. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei dengan

teknik angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung kolam renang FIK UNY dengan sampel yang diteliti sebanyak 50 responden. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode *incidental sampling*. Uji validitas menggunakan rumus *Aiken* dan uji reliabilitas menggunakan rumus *Alpha Cornback* dan diperoleh koefisien sebesar 0,956. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan kolam renang FIK UNY di masa pandemi covid-19 adalah kategori cukup memuaskan sebesar 50% sebanyak 25 responden. Secara rinci berdasarkan dimensi-dimensinya adalah sebagai berikut: dimensi bukti fisik (*tangibles*) kategori memuaskan sebesar 40%, dimensi keandalan (*reliability*) kategori cukup memuaskan sebesar 48%, dimensi ketanggapan (*responsiveness*) kategori cukup memuaskan sebesar 48%, dimensi jaminan dan kepastian (*assurance*) kategori cukup memuaskan sebesar 56, dan dimensi empati (*empathy*) kategori cukup memuaskan 50%.

3. Abiyyu Amajida (2021) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan *Personal Trainer Fitness Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh *personal trainer (PT) Fitness Health and Sport Center (HSC)* Universitas Negeri Yogyakarta (UNY). Penelitian ini disusun dari kajian teori yang berhubungan dengan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas suatu pelayanan. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif

menggunakan metode survei dengan instrumen kuesioner. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu konsumen yang menggunakan jasa (PT) *Fitness HSC* UNY dan PT tersebut terdaftar sebagai karyawan *Fitness HSC* UNY sehingga penelitian ini mendapatkan 15 orang sampel dari 700 populasi. Penelitian dilakukan di *Fitness HSC* UNY. Analisis data menggunakan metode *skala likert*. Uji validitas dan reliabilitas kuesioner dilakukan oleh peneliti dan menghasilkan nilai validitas kuesioner sebesar 0,875 dan 40 pernyataan yang valid dari 50 pernyataan. Hasil analisis data menunjukkan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan PT *Fitness HSC* UNY masuk dalam kategori sangat memuaskan dengan nilai rata-rata keseluruhan aspek 87%. Penjelasan lebih detail hasil penelitian pada masing-masing aspek, aspek *tangible* menghasilkan nilai 87%, aspek *reliability* 88%, aspek *responsiveness* 89%, aspek *assurance* 88% dan aspek *empathy* 81%. Saran peneliti bagi PT *Fitness HSC* UNY, yaitu selalu berusaha meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen, dengan harapan kualitas pelayanan yang diberikan semakin baik sehingga banyak konsumen yang menggunakan jasa PT di *Fitness HSC* UNY.

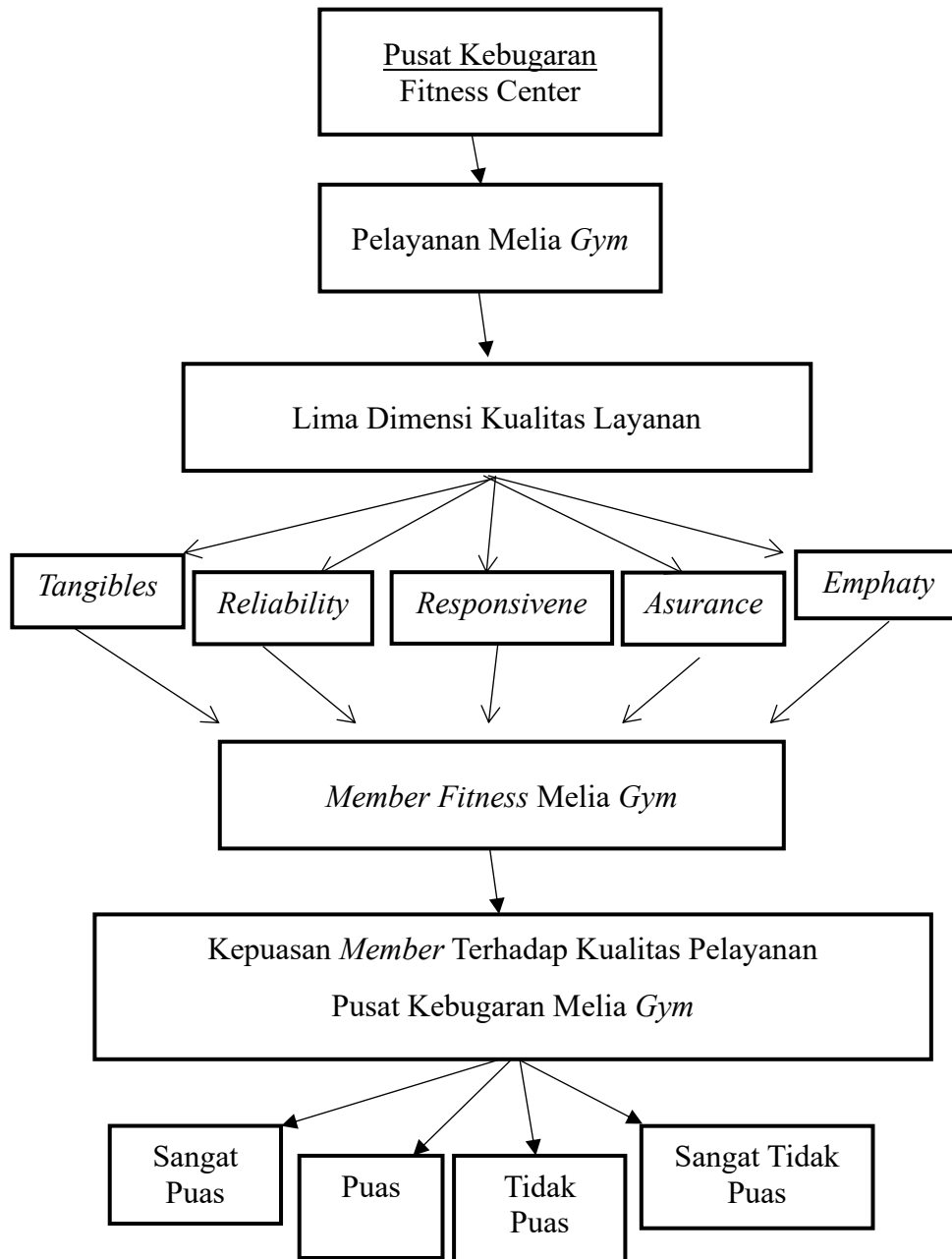
C. Kerangka Berpikir

Sebuah penelitian memerlukan kerangka berpikir yang sistematis. Melalui kerangka berpikir pembaca dapat dengan mudah mengetahui bagaimana awal mula permasalahan, memahami alur berpikir peneliti untuk menemukan permasalahan yang terjadi di hasil temuan penelitian. Tingkat kepuasan *member* atas pelayanan

dan jasa penelitian sangat mempengaruhi *image* masyarakat terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran atau *fitness center*. Oleh karena itu klub kebugaran sebagai lembaga penyedia jasa harus melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh *member* karena berdampak pada kembalinya *member* untuk menggunakan jasa pelayanan yang ditawarkan perusahaan dan hal itu secara otomatis menjadi suatu pemasaran yang efektif.

Temuan permasalahan dalam penelitian ini yaitu, apakah pusat kebugaran Melia Gym memiliki pelayanan yang baik yang dapat memberikan kepuasan terhadap *member*, karena *member* sebagai konsumen ingin menerima dan mendapatkan jasa pelayanan yang paling baik dari Melia Gym sebagai pihak penyedia jasa. *Member* menerima pelayanan dalam bentuk fasilitas yang disediakan Melia Gym mulai dari tempat parkir, kebersihan ruangan dan toilet, keamanan barang bawaan member, instruktur yang berpengalaman, dan juga karyawan yang sigap melayani *member* maupun pelanggan baru. Tingkat puas atau tidaknya dapat dilihat melalui beberapa dimensi layanan diantaranya; *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Masalah penelitian ini berujung pada belum pernah dilakukan penelitian yang membahas tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan Melia Gym.

Berikut gambar bagan kerangka berpikir penelitian ini.



Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir Penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode survey dengan pendekatan studi deskriptif untuk mengumpulkan data dan informasi yang mendukung dalam penelitian ini. Sugiyono (2014: 7) mengatakan bahwa penelitian deskriptif merupakan penelitian yang memberikan gambaran yang lebih jelas tentang kondisi sosial. Oleh karena itu, Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survey. Data dikumpulkan menggunakan angket atau kuesioner berbentuk *google form*. Harapannya hasil penelitian ini dapat menggambarkan keadaan sesungguhnya tentang tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran Melia Gym.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 23-28 Mei tahun 2022 di Pusat Kebugaran Melia Gym yang terletak di Jl. Wates No. 30, Sonosewu, Ngestiharjo, Kec. Kasihan, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta.

C. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan *member* dan kualitas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan *member* Melia Gym terhadap kualitas pelayanan tersebut, maka *SERVQUAL* (*service quality*) dapat diukur dengan berbagai metode yang telah dibuat oleh para ahli. Fandy Tjiptono (2014: 282) menjelaskan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan meliputi dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati

(*emphaty*). Kelima indikator tersebut disusun dalam bentuk kuesioner pertanyaan yang nantinya diberikan kepada sampel penelitian. Peneliti memberikan alternatif jawaban dalam kuesioner tersebut mengacu kepada metode perhitungan menggunakan *skala likert*. Penjelasan kisi-kisi masing-masing dimensi ada dalam tabel 2 dibawah ini.

Tabel 2. Kisi-kisi Angket.

No.	Dimensi	Kisi-kisi pertanyaan
1.	<i>Tangibles</i>	Alat dan fasilitas Penampilan instruktur
2.	<i>Reliability</i>	Keajegan Kinerja dan profesionalisme instruktur
3.	<i>Responsiveness</i>	Perhatian dan pelayanan kepada member Respon terhadap masukan dan kesulitan <i>member</i> Komunikasi
4.	<i>Assurance</i>	Jaminan keamanan dan keselamatan Kesesuaian pelaksanaan program Jaminan instruktur yang berkualitas
5.	<i>Emphaty</i>	Kemudahan Kinerja manajemen pusat kebugaran

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Prof. Dr. Nana (2015: 250) *population* merupakan populasi menjadi sasaran nyata memastikan sample menjadi objek penelitian. Menurut Sugiyono (2014: 80) populasi adalah suatu kawasan umum yang terdiri atas objek atau subjek dengan kualitas dan karakteristik tertentu, yang ditentukan peneliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah *member fitness* Melia Gym yaitu anggota yang terdaftar aktif tahun 2022. Berdasarkan data anggota atau

member diketahui jumlah *member fitness* Melia Gym pada bulan Mei tahun 2022 yaitu sejumlah 80 orang.

2. Sampel

Pada penelitian ini menggunakan metode teknik *purposive sampling*. Sugiyono dalam Rosdianto, Murdani & Hendra (2017: 57) mengatakan *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penggunaan metode *purposive sampling* agar mendukung penelitian yang dilakukan, terdapat 2 kriteria sampel yang wajib terpenuhi sehingga sampel tersebut dapat digunakan menjadi sampel penelitian ini. Kriteria yang diterapkan oleh peneliti dalam memilih sampel adalah sebagai berikut: (a) terdaftar *member* aktif di Melia Gym tahun 2022 (b) *member* usia 20 tahun sampai 40 tahun (c) sudah *member* di Melia Gym minimal lebih dari 2 bulan (d) bersedia menjadi responden penelitian. Untuk jumlah sampel penelitian ini ditentukan oleh *member fitness* yang bersedia mengisi angket selama waktu penelitian berlangsung.

E. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data

1. Instrumen

Instrumen yang digunakan pada penelitian ini untuk mengukur tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym yaitu menggunakan metode angket tertutup atau kuesioner yang terdiri dari 5 dimensi pertanyaan yaitu *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsive*, dan *assurance*. Kelima dimensi tersebut disusun sedemikian rupa hingga tersusun 30 pertanyaan. Angket tertutup yang berisikan butir-butir pertanyaan harus dijawab oleh *member fitness* Melia Gym yang dijadikan data penelitian oleh penulis.

Angket tertutup (*Closed End Items*) adalah suatu kuesioner dimana pertanyaan-pertanyaan yang ditulis telah disediakan jawaban pilihan sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang disediakan (Suharsimi, 2010: 195). Lebih lanjut menurut Arikunto (2006: 168), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (√) pada kolom atau tempat yang sesuai. Dapat disimpulkan bahwa angket adalah suatu alat yang merupakan teknik untuk mengumpulkan data dengan memberikan sebuah pertanyaan tertulis dan diberikan kepada seseorang atau kelompok untuk mendapatkan jawaban dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Sutrisno Hadi (1991: 7) dalam menyusun instrumen mengatakan ada beberapa langkah yang harus diperhatikan yaitu:

- a) Mendefinisikan konstruk, yaitu konstruk atau konsep yang ingin diteliti atau diukur dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan yang diterima anggota/*member* pusat kebugaran dari jasa pelayanan pusat kebugaran tersebut, yang diukur menggunakan angket.
- b) Menyidik dimensi, yaitu suatu tahap yang bertujuan untuk menandai dimensi-dimensi yang disangka dan kemudian diyakini menjadi komponen dari konstruk yang diteliti. Dimensi-dimensi ini dijadikan titik tolak untuk menyusun instrumen berupa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden. Dimensi untuk mengukur kepuasan di bidang jasa dalam penelitian ini terdiri atas *Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness,* dan *Assurance*.

- c) Menyusun butir-butir pertanyaan, butir pertanyaan harus merupakan penjabaran dari isi dimensi. Untuk menyusun butir-butir soal, maka dimensi tersebut selanjutnya dijabarkan dalam beberapa indikator kisi-kisi instrumen kuesioner atau angket.

Tabel 3. Deskripsi nomor kuesioner penelitian.

No.	Dimensi	Nomor pertanyaan
1.	<i>Tangibles</i>	1-6
2.	<i>Reliability</i>	7-12
3.	<i>Responsiveness</i>	13-18
4.	<i>Assurance</i>	19-24
5.	<i>Empathy</i>	25-30

Kuesioner yang disusun oleh peneliti adalah kuesioner yang belum pernah disusun dan digunakan pada penelitian sejenis sebelumnya, sehingga perlu dilakukan uji validitas dan reliabilitas kuesioner tersebut agar instrumen penelitian dapat digunakan untuk mengambil data penelitian. Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (dalam Fatoni, 2015: 57) dijelaskan bahwa untuk menentukan skor dalam penelitian ini dapat menggunakan “*skala likert*”. *Skala likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2013: 132). *Skala likert* berisi lima tingkatan jawaban mengenai ketersetujuan responden terhadap statemen atau pernyataan yang dikemukakan melalui opsi jawaban yang disediakan. *Skala likert* memiliki lima alternatif jawaban dengan menghilangkan alternatif jawaban tengah karena merupakan jawaban yang ragu-ragu atau netral. Cara pengukuran adalah dengan menghadap seorang responden dengan sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban sesuai bentuk perasaan yang

dirasakan dan untuk setiap pernyataan tersedia empat pilihan jawaban yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Berikut penskoran jawaban responden.

Tabel 4. Skor Jawaban Responden.

Jawaban	Nilai
Sangat setuju	4
Setuju	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

2. Uji Coba Instrumen

Menurut Sumadi (2013: 55-56) uji coba merupakan langkah yang sangat penting dalam proses pengembangan instrumen karena dari uji coba inilah diketahui informasi mengenai mutu instrumen yang dikembangkan itu. Sebelum instrumen disebarkan, terlebih dahulu diuji cobakan kepada seluruh responden yang mempunyai maksud sama atau hampir mirip. Dalam penelitian ini diuji cobakan kepada *member fitness* di *Twins Gym fitness center*, Jalan Raya Lingkar Barat Ajibarang, Kabupaten Banyumas Jawa Tengah yaitu pada tanggal 25-28 April tahun 2022. Pengisian angket dalam bentuk media onlie atau lebih tepatnya di *google form*, hal ini bertujuan untuk menghemat waktu serta tidak mengganggu waktu latihan *member* yang dijadikan sampel.

a) Uji Validitas

Uji validitas merupakan syarat utama apakah suatu alat ukur layak dipakai atau tidak. Validitas instrumen dimaksudkan untuk mencari kesahihan butir instrumen. Sebelum instrumen digunakan untuk mengambil data penelitian dilakukan lebih dahulu pengujian terhadap baik tidaknya semua pertanyaan dalam

instrumen. Menurut Sugiyono (2014: 121) uji validitas mengacu pada ketepatan antara data yang dikumpulkan dengan data objek penelitian yang sebenarnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya kuesioner yang disebarkan. Untuk mengukur validitas kuesioner ini menggunakan teknik korelasi *product moment*. Rumus korelasi *Product Moment* menurut Suharsimi Arikunto (2013: 213) yaitu:

$$r = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x^2)\}\{n\sum y^2 - (\sum y^2)\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien koelasi antara skor butir dengan skor total

N = Jumlah subyek uji coba

$\sum xy$ = Jumlah perkalian antara variabel X dan Y

$\sum x$ = Jumlah nilai butir (X)

$\sum y$ = Jumlah nilai total (Y)

$\sum x^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai X

$\sum y^2$ = Jumlah dari kuadrat nilai Y

Dengan kriteria jika r hitung > r tabel, butir pertanyaan tersebut valid, tetapi jika r hitung < r tabel, maka butir pertanyaan tersebut tidak valid. Selanjutnya untuk menguji instrumen validitas peneliti menggunakan program *SPSS for windows*. Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan kepada 20 responden berdasarkan populasi penelitian untuk mengetahui valid atau tidaknya item pertanyaan. Untuk menghitung r tabel dalam penelitian ini menggunakan *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah sampel yaitu (df) 20-2 = 18 dengan hasil r tabel didapat

sebesar 0,443.

b) Uji Reliabilitas

Agar suatu instrumen itu dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data maka perlu digunakan uji reliabilitas. Menurut Arikunto (2010: 178) menjelaskan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik. Sumadi (2013: 58) reliabilitas pada suatu instrumen merujuk kepada konsistensi hasil perekaman data (pengukuran) kalau instrumen itu digunakan oleh orang atau kelompok orang yang berbeda dalam waktu yang sama atau dalam waktu yang berlainan.

Pengujian realibilitas dalam penelitian ini menggunakan teknik perhitungan dengan rumus *Alpha Croncbach* dalam Arikunto (2010: 213) dengan rumus:

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[\frac{\sum \sigma_1^2}{\sigma_1^2} \right]$$

Keterangan:

r_{11} = Reliabilitas instrumen

K = Jumlah item

$\sum \sigma_1^2$ = Jumlah varians butir

σ_1^2 = Varian total

Secara teknis proses perhitungan dapat diselesaikan dengan menggunakan program *SPSS*, kemudian hasilnya diinterpretasikan terhadap koefisien korelasi yang dikutip oleh Suharsimi Arikunto (2006: 276) yaitu:

Antara 0,800 sampai dengan 1, 00	= sangat tinggi
0,600 sampai dengan 0,800	= tinggi
0,400 sampai dengan 0,600	= cukup
0,200 sampai dengan 0,400	= rendah
0, 00 sampai dengan 0,200	= sangat rendah

c) Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas)

Variabel tingkat kepuasan *member* diukur menggunakan 5 sub variabel, dengan pertanyaan sebanyak 30 item. Hasil uji validitas dan reliabilitas instrumen variabel tingkat kepuasan *member* ditunjukkan pada Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Coba Validitas dan Reliabilitas.

Sub Variabel	Butir	r-hitung	r-tabel	Keterangan	Koefisien Alpha Cronbach	Keterangan
<i>Tangibles</i>	1	0,669	0,443	Valid	0,653	Reliabel
	2	0,591	0,443	Valid		
	3	0,741	0,443	Valid		
	4	0,579	0,443	Valid		
	5	0,710	0,443	Valid		
<i>Reliability</i>	6	0,529	0,443	Valid	0,702	Reliabel
	7	0,619	0,443	Valid		
	8	0,650	0,443	Valid		
	9	0,561	0,443	Valid		
	10	0,794	0,443	Valid		
<i>Responsiveness</i>	11	0,651	0,443	Valid	0,655	Reliabel
	12	0,761	0,443	Valid		
	13	0,761	0,443	Valid		
	14	0,640	0,443	Valid		
<i>Assurance</i>	15	0,663	0,443	Valid	0,933	Reliabel
	16	0,852	0,443	Valid		
	17	0,911	0,443	Valid		
	18	0,902	0,443	Valid		
	19	0,740	0,443	Valid		
	20	0,825	0,443	Valid		
	21	0,852	0,443	Valid		
	22	0,605	0,443	Valid		
	23	0,811	0,443	Valid		
24	0,684	0,443	Valid			
<i>Emphaty</i>	25	0,796	0,443	Valid	0,842	Reliabel
	26	0,927	0,443	Valid		
	27	0,863	0,443	Valid		
	28	0,660	0,443	Valid		
	29	0,737	0,443	Valid		
	30	0,752	0,443	Valid		

Sumber: Data primer, diolah tahun 2020

Hasil uji validitas yang telah dilakukan seperti telah disajikan diatas diketahui semua butir pertanyaan memiliki $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid. Tahap selanjutnya adalah uji reliabilitas. Hasil uji reliabilitas menunjukkan semua variabel dalam penelitian memiliki nilai koefisien *Alpha Cronbach* $r_{tt} > 0.600$, maka dapat disimpulkan bahwa semua variabel dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

3. Teknik Pengumpulan Data

Prosedur rencana pengumpulan data disusun menurut kronologis. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan angket atau kuisioner. Kuisioner adalah instrumen pengumpul data yang digunakan dalam teknik komunikasi tak langsung, artinya responden secara tidak langsung menjawab pertanyaan tertulis yang dikirim melalui media tertentu (Drs. Subana, 2015).

Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini dilakukan melalui media online yaitu *Google form*. Peneliti menyebarkan link kuesioner *Google form* <https://forms.gle/5pnQQpaPLQU34BGx8>. melalui pesan pribadi menggunakan media sosial *whatsapp* yang ditujukan kepada *member Melia Gym*. Selanjutnya kuesioner ini diolah dan dianalisis untuk diambil kesimpulan.

F. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul langkah selanjutnya adalah menganalisis data-data untuk menarik suatu kesimpulan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif, sedangkan perhitungannya menggunakan persentase yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia *Gym*. Menurut Sugiyono (2013: 200) perhitungan statistik deskriptif menggunakan statistik deskriptif persentase, karena yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan mean, modus, median, perhitungan desil, presentil, perhitungan penyebaran data, penghitungan rata-rata dan standar deviasi dan perhitungan persentase.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dihitung menggunakan rumus *mean* dan *grand mean*. *Mean* digunakan untuk menghitung nilai rata-rata setiap indikator pertanyaan dengan aritmatika. Sedangkan *grand mean* digunakan untuk menghitung nilai rata-rata total. Berikut rumus *mean* dalam Sugiyono (2016:4) sebagai berikut:

$$X = \frac{\sum X}{N}$$

Keterangan:

X = Rata-rata hitung

$\sum X$ = Jumlah semua nilai kuesioner

N = Jumlah responden

Selanjutnya rumus *grand mean* yaitu:

$$\text{Grand Mean (GM)} = \frac{\text{total rata - rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaam}}$$

Untuk memberikan makna dari hasil data yang ada, digunakan teknik analisis deskriptif persentase, dengan rumus dari Anas Sudijono (dalam Fatoni, 2015: 58) sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase

f = Frekuensi

N = Jumlah Responden

Data dikelompokkan menjadi empat klasifikasi kategori yaitu: Sangat Tinggi, Tinggi, Rendah, dan Sangat Rendah. Pengategorian tersebut menggunakan mean dan standar deviasi menurut B. Syarifudin (dalam Fatoni, 2015: 58) dalam skala berikut:

Tabel 6. Acuan klasifikasi kategori.

No.	Rentang skala	Kategori
1.	$X \geq M + 1,5 \text{ SD}$	Sangat setuju/sangat puas
2.	$M + 0,5 \text{ SD} \leq X < M + 1,5 \text{ SD}$	Setuju/puas
3.	$M - 1,5 \text{ SD} \leq X < M - 0,5 \text{ SD}$	Tidak setuju/tidak puas
4.	$X < M - 1,5 \text{ SD}$	Sangat tidak setuju/sangat tidak puas

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi, Waktu dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di pusat kebugaran Melia Gym terletak di Jl. Wates No. 30, Sonosewu, Ngestiharjo, Kec. Kasihan, Kab. Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta pada tanggal 23 sampai 28 Mei tahun 2022. Adapun subjek penelitiannya adalah *member fitness* Melia Gym yang bersedia menjadi sampel penelitian.

B. Deskripsi Data Uji Coba Angket

Penelitian ini diawali dengan mengadakan uji coba sebanyak 30 item pertanyaan. Tujuan uji coba ini untuk mengetahui validitas dan reliabilitas tidaknya setiap item sebelum angket digunakan sebagai alat penelitian yang sebenarnya. Adapun hasil uji validitas dapat dideskripsikan sebagai berikut:

1. Hasil Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan kepada 20 responden. Untuk menghitung r tabel dalam penelitian ini menggunakan *degree of freedom* (df) = n-2, dalam hal ini n adalah sampel yaitu (df) $20-2 = 18$ dengan hasil r tabel didapat sebesar 0,443. Hasil uji validitas yang telah dilakukan seperti telah disajikan di tabel 4 diketahui semua butir pertanyaan memiliki r-hitung > r-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil uji reliabilitas Sebanyak 30 item dianalisis menggunakan teknik *alpha cronbach* menunjukkan $r_{tt} > 0.600$, maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

C. Deskripsi Data Penelitian

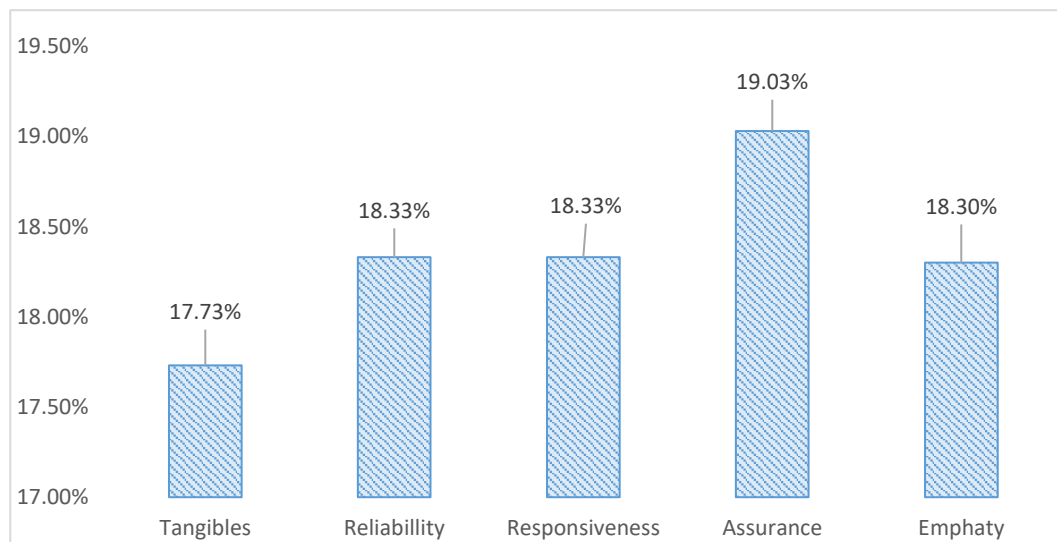
Selama waktu penelitian *member fitness* Melia Gym yang bersedia menjadi sampel penelitian berjumlah 30 responden. Data diperoleh dari angket yang terdiri 30 butir pertanyaan, angket tersebut terdiri dari lima dimensi, yaitu: *tangibles*, *reliability*, *responsivnes*, *assurance*, dan *emphaty*, sehingga perlu dideskripsikan hasil secara keseluruhan dan hasil dari masing-masing indikator. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh. Untuk mendiskripsikan data tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym seperti yang ada di table 6 sebagai berikut:

No.	Rentang skala	Kategori
1.	$X \geq M + 1,5 SD$	Sangat setuju/sangat puas
2.	$M + 0,5 SD \leq X < M + 1,5 SD$	Setuju/puas
3.	$M - 1,5 SD \leq X < M - 0,5 SD$	Tidak setuju/tidak puas
4.	$X < M - 1,5 SD$	Sangat tidak setuju/sangat tidak puas

D. Hasil Penelitian

1. Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan Pusat Kebugaran Melia Gym Bantul Yogyakarta

Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym memperoleh nilai maksimum sebesar 120 dan nilai minimum 30. Mean diperoleh sebesar 91,73 dan standar deviasi sebesar 15,62. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima dimensi yang digunakan untuk mendiskripsikan data tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Hasil penelitian tingkat kepuasan *member fitness* Melia Gym.

Tabel 7. Deskripsi statistic penelitian.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
TOTAL	30	30	120	91.73	15.620
Valid N (listwise)	30				

Berdasarkan perolehan range data seperti diagram dan tabel di atas dapat disimpulkan, bahwa tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym Bantul Yogyakarta adalah sangat puas. Untuk melihat hasil penelitian ini lebih mendalam, berikut adalah keterangan deskripsi tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di Melia Gym berdasarkan masing-masing dimensi sebagai berikut:

- a) Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Berdasarkan Dimensi *Tangibles*

Tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 6 dan nilai maksimum 24. Mean diperoleh sebesar 17,73 dan standar deviasi sebesar 2,95. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles* sebagai berikut:

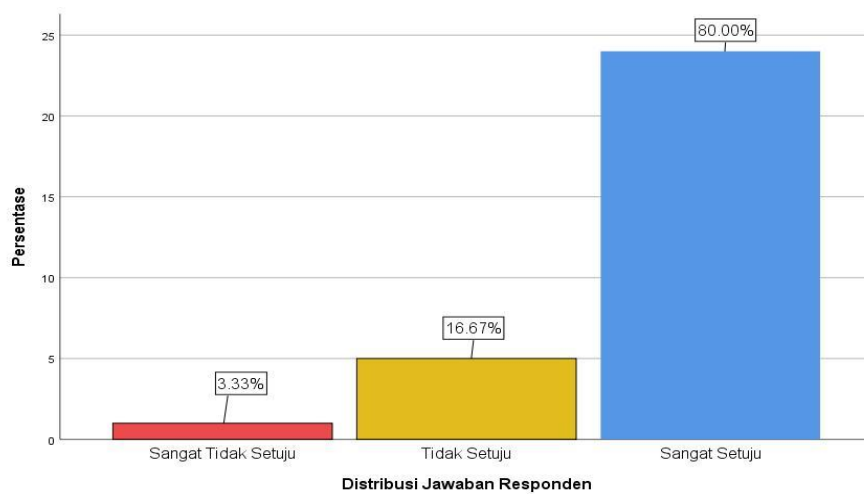
Tabel 8. Hasil penelitian Tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles*.

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	
		N	%
≥ 24	Sangat Tidak Setuju	1	3,3%
$22 \leq X < 24$	Setuju	5	16,7%
< 20	Sangat setuju	24	80%
Total		30	100%

Sumber: Olah Data Primer, SPSS 25.0

Dari Tabel 8 dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles* terdapat 1 orang (3,3%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan bukti langsung yang ada di tempat Gym, terdapat 5 orang (16,7%) menyatakan tidak setuju, dan 24 orang (80%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *tangibles*.

Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles* adalah sangat puas. Dari keterangan Tabel 8 tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles* dapat disajikan dalam bentuk histogram berikut:



Gambar 3. Histogram hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles*.

b) Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Berdasarkan Dimensi *Reliability*

Tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 6 dan nilai maksimum 24. Mean diperoleh sebesar 18,33 dan standar deviasi sebesar 3,59. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability* sebagai berikut:

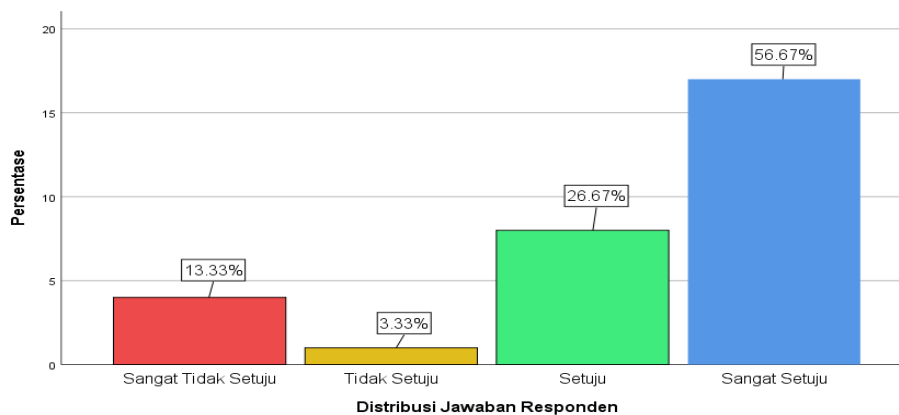
Tabel 9. Hasil penelitian Tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability*.

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	
		n	%
≥ 24	Sangat Tidak Setuju	4	13,3%
$21 \leq X < 24$	Tidak Setuju	1	3,3%
$19 \leq X < 21$	Setuju	8	26,7%
< 19	Sangat setuju	17	56,7%
Total		30	100%

Sumber: Olah Data Primer, SPSS 25.0

Dari Tabel 9 dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability* terdapat 4 orang (13,3%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan keandalan yang ada di tempat Gym, 1 orang (3,3%) menyatakan tidak setuju, dan 8 orang (26,7%) menyatakan setuju, dan sebanyak 17 orang (56,7%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *reliability*.

Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability* adalah sangat puas. Dari keterangan tabel 9 hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability* dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



Gambar 4. Histogram hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability*.

c) Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Berdasarkan Dimensi *Responsivnes*

Tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 6 dan nilai maksimum 24. Mean diperoleh sebesar 18,33 dan

standar deviasi sebesar 3,24. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes* sebagai berikut:

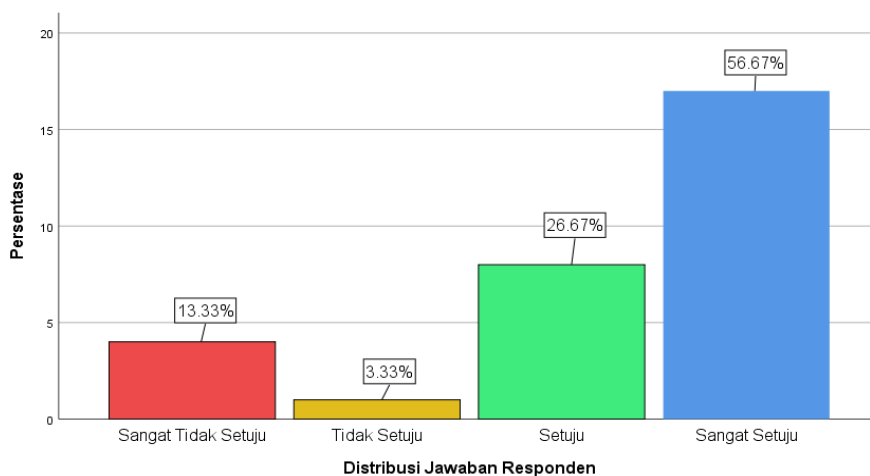
Tabel 10. Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes*.

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	
		n	%
≥ 24	Sangat tidak setuju	4	13,3%
$21 \leq X < 24$	Tidak setuju	1	3,3%
$19 \leq X < 21$	Setuju	8	26,7%
< 19	Sangat setuju	17	56,7%
Total		30	100%

Sumber: Olah Data Primer, SPSS 25.0

Dari Tabel 10 dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes* terdapat 4 orang (13,3%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan keandalan yang ada di tempat Gym, 1 orang (3,3%) menyatakan tidak setuju, dan 8 orang (26,7%) menyatakan setuju, dan sebanyak 17 orang (56,7%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *responsivnes*.

Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes* adalah sangat puas. Dari keterangan Tabel 10 hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes* dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



Gambar 5. Histogram hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes*.

d) Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Berdasarkan Dimensi *Assurance*

Kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *assurance*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 6 dan nilai maksimum 24. Mean diperoleh sebesar 19,03 dan standar deviasi sebesar 3,22. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *assurance* sebagai berikut:

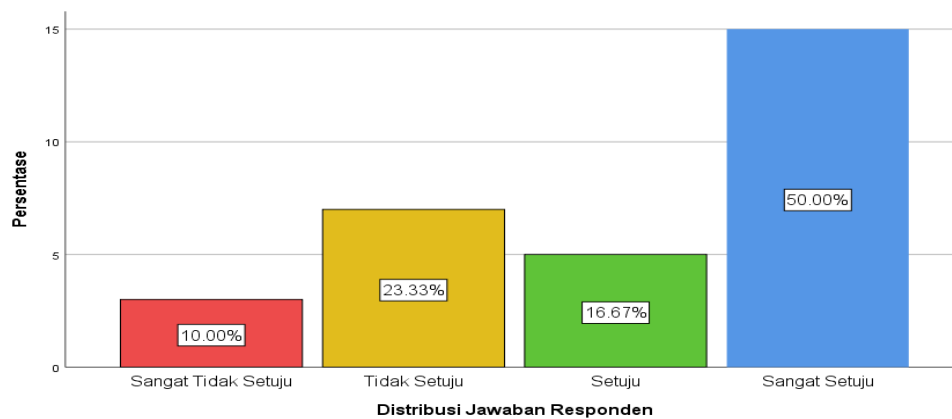
Tabel 11. Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *assurance*.

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	
		n	%
≥ 24	Sangat tidak setuju	3	10%
$21 \leq X < 24$	Tidak setuju	7	2,3%
$19 \leq X < 21$	Setuju	5	16,7%
< 19	Sangat setuju	15	50%
Total		30	100%

Sumber: Olah Data Primer, SPSS 25.0

Dari Tabel 11 dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *assurance* terdapat 3 orang (10%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan jaminan yang ada di tempat Gym, sebanyak 7 orang (23,3%) menyatakan tidak setuju, terdapat 5 orang (16,7%) menyatakan setuju, dan sebanyak 15 orang (50%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *assurance*.

Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *assurance* adalah sangat puas. Dari keterangan tabel 11 Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *assurance* dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



Gambar 6. Histogram hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *assurance*.

e) Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Berdasarkan Dimensi *Emphaty*

Kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *emphaty*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 6 dan nilai maksimum 24. Mean diperoleh sebesar 18,30 dan standar deviasi

sebesar 3,23. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *emphaty* sebagai berikut:

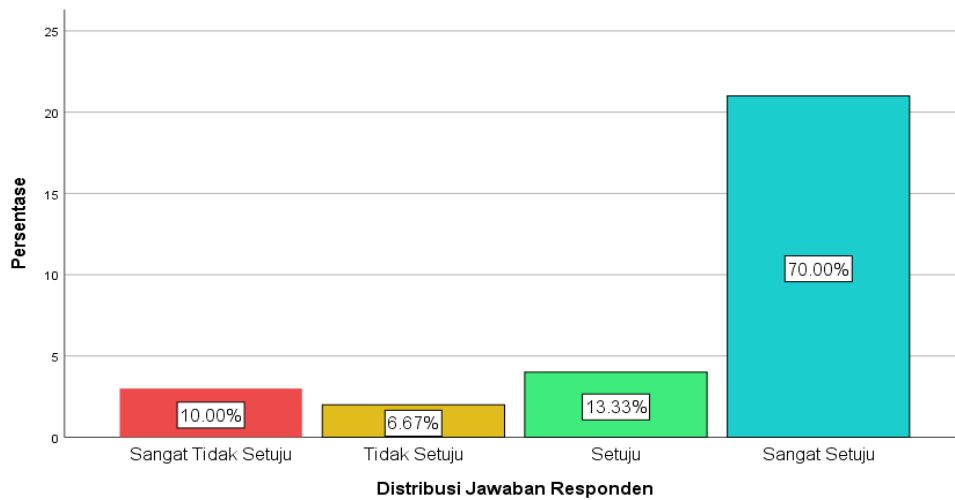
Tabel 12. Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *emphaty*.

Kelas Interval	Kategori	Frekuensi	
		n	%
≥ 24	Sangat tidak setuju	3	10%
$21 \leq X < 24$	Tidak setuju	2	6,7%
$19 \leq X < 21$	Setuju	4	13,3%
< 19	Sangat setuju	21	70%
Total		30	100%

Sumber: Olah Data Primer, SPSS 25.0

Dari Tabel 12 dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *emphaty* terdapat 3 orang (10%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan empati yang ada di tempat Gym, terdapat 2 orang (6,7%) menyatakan tidak setuju, terdapat 4 orang (13,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 21 orang (70%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *emphaty*.

Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *emphaty* adalah sangat puas. Dari keterangan Tabel 12 hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *emphaty* dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



Gambar 7. Histogram hasil penelitian tingkat kepuasan *member* Melia Gym berdasarkan dimensi *emphaty*.

E. Pembahasan

Berdasarkan penghitungan data hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Bantul Yogyakarta terdapat pada kategori sangat setuju dengan pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym Bantul Yogyakarta adalah sangat puas.

Tingkat kepuasan *member* menunjukkan kategori sangat puas dikarenakan beberapa pelayanan yang ditawarkan sudah dapat memberikan kepuasan bagi *member fitness* Melia Gym. Hal ini dipengaruhi oleh kesigapan pengelola pusat kebugaran dalam memperhatikan hal kecil yang mempengaruhi kepuasan *member fitness* Melia Gym seperti: ruangan Gym nyaman digunakan, toilet bersih, ketersediaan P3K di Melia Gym, kelengkapan alat dan fasilitas Melia Gym sudah dapat menunjang program latihan bagi para *member* yang melakukan latihan,

adanya cctv untuk memantau keamanan, Melia Gym memberikan kemudahan persyaratan untuk menjadi *member*, dan FO mempunyai komitmen untuk memberikan yang terbaik kepada *member*. Hasil ini merupakan evaluasi untuk meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar semakin banyak lagi *member* yang memakai jasa pelayanan pusat kebugaran.

Kepuasan *member* merupakan penilaian dari konsumen bahwa produk atau pelayanan telah memberikan tingkat kenikmatan di mana tingkat pemenuhan ini bisa lebih atau kurang. Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja dibawah harapan berarti pelanggan tidak setuju tetapi jika kinerja melebihi harapan berarti pelanggan setuju atau senang. Tentunya kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Jika seseorang sudah merasa setuju terhadap sesuatu yang dibeli, baik barang atau jasa maka orang tersebut akan kembali memakai produk tersebut dan mungkin akan menceitakan pengalamannya menggunakan produk tersebut kepada orang lain. Tentunya ada beberapa dimensi yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, dan untuk lebih memaksimalkan kepuasan pelanggan difokuskan kedalam beberapa dimensi diantaranya *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*.

Dari penghitungan melalui masing-masing dimensi juga dapat diketahui kategori tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym. Adapun tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi yang ada adalah sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibles*

Secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles* terdapat 1 orang (3,3%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan bukti langsung yang ada di tempat Gym, terdapat 5 orang (16,7%) menyatakan tidak setuju, dan 24 orang (80%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi factor *tangibles*. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles* adalah sangat puas.

Kepuasan *member* menunjukkan kategori sangat puas dari dimensi *tangibles* karena di Melia Gym toilet dan ruang ganti bersih, ruangan gym nyaman digunakan, alat dan fasilitas yang digunakan di Melia Gym sudah dapat menunjang program latihan *member*, Insruktur selalu standby di lokasi *fitness* Melia Gym ketika mendampingi latihan. *Tangibles* merupakan bukti fisik dari jasa bisa berupa dari fasilitas fisik, peralatan yang digunakan (Fandi Tjiptono, 2002). Bukti fisik ini juga memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan *member*, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa semakin baik pula kepuasan *member*.

2. Dimensi *Reliability*

Secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability* terdapat 4 orang (13,3%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan keandalan yang ada di tempat Gym, ada 1 orang (3,3%) menyatakan tidak setuju, terdapat 8 orang (26,7%)

menyatakan setuju, dan sebanyak 17 orang (56,7%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *reliability*. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability* adalah sangat puas.

Kepuasan *member* menunjukkan kategori sangat puas dari dimensi *reliability* karena di Melia Gym jam buka dan tutup disiplin, sigapnya para karyawan Melia Gym dalam membantu *member* saat menemui kesulitan atau masalah dalam latihan, instruktur *fitness* di Melia Gym memberikan jadwal kepada *member* untuk berkonsultasi, penjelasan yang diberikan instruktur Melia Gym kepada *member* mudah dipahami. Kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan (Kotler dalam Adhen Willy Munendra (2011)). Dalam dimensi ini tentunya diperlukan komitmen yang konsisten untuk menepati perjanjian antara pengelola dan *member*. Bukan hanya pengelola tetapi para pegawainya pun sudah ikut menjaga perjanjian demi kepuasan *member*.

3. Dimensi *Responsiveness*

Secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *responsiveness* terdapat 4 orang (13,3%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan keandalan yang ada di tempat Gym, ada 1 orang (3,3%) menyatakan tidak setuju, terdapat 8 orang (26,7%) menyatakan setuju, dan sebanyak 17 orang (56,7%) menyatakan sangat setuju

terhadap kepuasan pelanggan dari segi dimensi *responsivnes*. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes* adalah sangat puas.

Kepuasan *member* menunjukkan kategori sangat puas dari dimensi *responsivnes* karena di Melia Gym peduli dan tanggap terhadap keluhan *member*, *front office* Melia Gym sigap dalam melayani dan merespon dengan cepat kritik dan saran yang diberikan oleh *member*, Instruktur Melia Gym dengan senang hati untuk membantu *member*. Kemauan untuk membantu *member* dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan *member*, karena tanggapan yang baik memberikan nilai kepuasan yang baik pula.

4. Dimensi *Assurance*

Secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *assurance* terdapat 3 orang (10%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan jaminan yang ada di tempat Gym, terdapat 7 orang (23,3%) menyatakan tidak setuju, terdapat 5 orang (16,7%) menyatakan setuju, dan sebanyak 15 orang (50%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *assurance*. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *assurance* adalah sangat puas.

Kepuasan *member* menunjukkan kategori sangat puas dari dimensi *assurance* karena di Melia *Gym* disediakan tempat penitipan barang untuk *member*, di Melia *Gym* mempunyai cctv untuk memantau keamanan, Melia *Gym* menyediakan P3K apabila terjadi kecelakaan *member* dalam latihan, barang bawaan *member* selalu terjaga keamanannya, peralatan fitness selalu dirawat dengan baik sehingga keselamatan dalam penggunaan alat selalu terjaga. *Member* merasa setuju apabila ada jaminan terhadap kualitas layanan yang diberikan penyedia jasa maupun terhadap keamanan barang yang dibawa *member*. Tentunya konsentrasi *member* tidak fokus apabila dalam latihan masih memikirkan barang bawaan, sehingga latihan kurang maksimal. Dimensi *assurance* ini merupakan suatu tindakan yang dilakukan untuk meyakinkan *member* dengan memberikan jaminan terhadap kualitas pelayanan yang ditawarkan.

5. Dimensi *Emphaty*

Secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia *Gym* berdasarkan dimensi *emphaty* terdapat 3 orang (10%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan empati yang ada di tempat *Gym*, ada 2 orang (6,7%) menyatakan tidak setuju, terdapat 4 orang (13,3%) menyatakan setuju, dan sebanyak 21 orang (70%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *emphaty*. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia *Gym* berdasarkan dimensi *emphaty* adalah sangat puas.

Kepuasan *member* menunjukkan kategori sangat puas dari dimensi *emphaty* karena di Melia Gym memberikan kemudahan persyaratan untuk menjadi *member*, Melia Gym menyediakan jadwal untuk konsultasi bagi para *member*, *front office* Melia Gym selalu sabar dalam melayani *member*, instruktur *fitness* Melia Gym ramah dalam berkomunikasi dan memberikan motivasi kepada *member* ketika berlatih. Adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi *member*. Hal ini menjadi penting karena kepuasan *member* juga tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh *member* dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan. Pusat kebugaran Melia Gym mampu memahami keinginan dan harapan *member*, sehingga pelayanan secara umum dapat memuaskan *member* dan instruktur mampu memberi perhatian khusus pada setiap *member* atau mengenal *member* dengan baik secara pribadi.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym pada masing-masing dimensi yaitu: dimensi *tangible* menghasilkan nilai 80% dengan kategori “sangat puas”, dimensi *reliability* 56% “sangat puas”, dimensi *responsiveness* 56% “sangat puas”, aspek *assurance* 50% “sangat puas” dan aspek *empathy* 70% “sangat puas”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada *member fitness* dapat ditarik kesimpulan mengenai Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Kabupaten Bantul Yogyakarta berada pada kategori sangat puas.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan, dan keterbatasan penelitian mengenai tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym, maka penulis mengajukan saran-saran sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini dapat juga dijadikan acuan dalam memberikan masukan kepada pengelola pusat kebugaran ataupun manajemen Melia Gym untuk senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kepuasan para *member* dan pelanggannya.
2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan beberapa variabel lainnya.

C. Keterbatasan Penelitian

Keterbatasan penelitian ini telah dilakukan pembatasan masalah agar penelitian yang dilakukan lebih fokus. Namun demikian dalam pelaksanaan di lapangan masih ada kekurangan atau keterbatasan, antara lain:

1. Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan hasil isian angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam proses dalam pengisian angket. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.
2. Tidak menutup kemungkinan responden dalam memberikan jawaban tidak berfikir jernih (hanya asal selesai dan cepat) karena dimensi waktu dan latihan.
3. Dimensi yang digunakan untuk mengungkap kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym sangat terbatas dan kurang, sehingga perlu dilakukan penelitian lain yang lebih luas untuk mengungkap kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran Melia Gym secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151-162.
- Dewantari, N. M., Sukraniti, D. P. (2020). Efek Konseling Germas Terhadap Implementasi Germas dan Indeks Massa Tubuh Wanita Dewasa di Pusat Kebugaran. *Jurnal AcTion: Aceh Nutrition Journal*, 5(1), 62-70.
- Djoko Pekik. (2000). *Pendidikan Kebugaran Jasmani yang Efektif dan Aman*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Femi Apriyani. (2006). *Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Cakra Sport Centre*. FIK UNY. Yogyakarta.
- Habib, Muhammad Husnul (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wisata Bahari Lamongan*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Ibrahim, M., dan Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Indrawati. Harlinda. Lantara, D. DKK. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118-128.
- Irama, P. A., dan Suryanto. (2014). Hubungan Tingkat Pengetahuan Diet dengan Indeks Massa Tubuh (IMT) Member Fitness Center di Gajah Mada Medical Center (GMC) Health Center. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Olahraga*, 13(2), 195-206.
- Maulana, A.S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37-44.
- Mion, Eric, G. 2017. Fitness Center. (Dikutip dari <https://www.wbdg.org/building-types/community-services/fitnesscenters> diakses pada 7 Maret 2022).

- Ndaru Lelono. (2008). *Kualitas Pelayanan Club Arena Fitness Centre Hotel Melia Purosani Yogyakarta*. FIK UNY. Yogyakarta.
- Rivanie, T., Adilah, T. M., & Alkhalifi, Y. (2020). Implementasi Finite State Automata dalam Proses Registrasi Workout Plan pada Pusat Kebugaran. *Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*, 12(1), 94-98.
- Ratnawati, Hri. (2011). *Membuktikan Validitas Instrumen dalam Pengukuran*. <https://www.evaluation.edu.com> diunduh 22 Januari 2022.
- Rohaeni, H., Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.
- Simamora, Bilson. 2008. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sulistiono, A. A. (2014). Kebugaran Jasmani Siswa Pendidikan Dasar dan Menengah di Jawa Barat. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 20(2), 223.
- Suryaman, M. DKK. (2016). *Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: UNY Press
- Susanto, N., & Lismadiana, L. (2016). Manajemen program latihan sekolah sepakbola (SSB) GAMA Yogyakarta. *Jurnal Keolahraaan*, 4(1), 98.
- Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.
- Supriyatna, A., Maria, V. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 3(2).
- Supranto (2013) *Petunjuk praktis penelitian ilmiah untuk menyusun skripsi, tesis, dan disertasi*. Jakarta: Mitra wacana media.
- Syaifullah, S., & Mira, M. (2018). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT Pegadaian (Persero) Batam*. JIM UPB (Jurnal Ilmiah Manajemen Universitas Putera Batam), 6(2), 86–
<https://doi.org/10.33884/jimupb.v6i2.682>
- Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).

Prasetya, T. A., Harjanto, C. T. (2020). Pengaruh Mutu Pembelajaran Online dan Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap hasil Belajar Saat Pandemi Covid
Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan, 17(2).

Wibowo, N. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan*. Jurnal Ilmiah Manajemen & Bisnis. Vol 18(1).

Wijaya, T. (2011). *Manajemen Kualitas Jasa*. Jakarta Barat Indonesia: PT INDEKS.

Website. <http://latihanterbaru.blogspot.com/2015/06/tempat-fitness-di-jogjadan-alamat.html>. *Tempat Fitness di Jogja*. Diakses tanggal 11 Maret 2022.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Uji Instrumen

SURAT IZIN UJI INSTRUMEN

<https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-uji-instrumen>



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
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 : 176/UN34.16/LT/2022

20 April 2022

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian**

Yth . Yth. Manajer Twins Gym
Jalan Raya Lingkar Barat Ajibarang Kabupaten Banyumas

Kami sampaikan dengan hormat kepada Bapak/Ibu, bahwa mahasiswa kami berikut ini:

Nama : Muhammad Fa'iq Ramadhani
NIM : 17603144006
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Judul Tugas Akhir : Tingkat Kepuasan Member Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Bantul Yogyakarta
Waktu Uji Instrumen : Senin - Kamis, 25 - 28 April 2022

bermaksud melaksanakan uji instrumen untuk keperluan penulisan Tugas Akhir. Untuk itu kami mohon dengan hormat Ibu/Bapak berkenan memberikan izin dan bantuan seperlunya.

Atas izin dan bantuannya diucapkan terima kasih.



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Tembusan :

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

Dr. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes.
NIP. 19820815 200501 1 002

Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN

<https://admin.eservice.uny.ac.id/surat-izin/cetak-penelitian>



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN
TEKNOLOGI

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 : 840/UN34.16/PT.01.04/2022

23 Mei 2022

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : **Izin Penelitian**

Yth. **Manager Melia Gym**

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

Nama : Muhammad Fa'iq Ramadhani
NIM : 17603144006
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : TINGKAT KEPUASAN MEMBER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KEBUGARAN MELIA GYM BANTUL YOGYAKARTA
Waktu Penelitian : Rabu - Sabtu, 25 - 28 Mei 2022

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,

Tembusan :








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

Dr. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes.
NIP 19820815 200501 1 002

Lampiran 3. Formulir Bimbingan

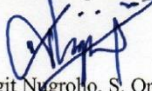
FORMULIR BIMBINGAN PENYUSUNAN PROPOSAL TA

Nama Mahasiswa : Muhammad Faiq Ramadhani
 Dosen Pendamping : Fatkurahman Arjuna, S. Or., M. Or.
 NIM : 17603144006
 Program Studi : Ilmu Keolahragaan
 Judul TA : Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan
 di Pusat Kebugaran *Melia Gym* Bantul Yogyakarta.


No.	Hari/Tanggal Bimbingan	Materi Bimbingan	Hasil/Saran Bimbingan	Paraf Dosen Pendamping
1.	Selasa, 18 Januari 2022	Latar belakang masalah		
2.	Kamis, 10 Maret 2022	Bab 1		
3.	Selasa, 22 Maret 2022	Bab 2		
4.	Kamis, 14 April 2022	Bab 3		
5.	Kamis, 12 Mei 2022	Ambil data penelitian		
6.	Paku, 22 Juni 2022	Bab 4		
7.	Kamis, 30 Juni 2022	Bab 5		

Yogyakarta, 4 Juli 2022

Mengetahui,
 Koordinator Program studi


 Dr. Sigit Nugroho, S. Or., M. Or.
 NIP. 19800924 200604 1 001

Mahasiswa,


 Muhammad Faiq Ramadhani
 NIM. 17603144006

Lampiran 4. Angket Kuisisioner

Kuisisioner Penelitian

TINGKAT KEPUASAN *MEMBER* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KEBUGARAN MELIA *GYM* BANTUL YOGYAKARTA

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis kelamin : L / P

Usia : tahun

B. Petunjuk Pengisian

- 1) Bacalah dengan seksama setiap pernyataan dan setiap alternatif jawaban yang telah diberikan.
- 2) Pilihlah salah satu jawaban dari alternatif pernyataan sesuai dengan yang anda rasakan.
- 3) Keterangan:

Sangat setuju (SS) = 4

Setuju (S) = 3

Tidak setuju (TS) = 2

Sangat tidak setuju (STS) = 1

Contoh:

No	Pertanyaan	Pilihan			
		SS	S	TS	STS
1	Lokasi Melia <i>Gym</i> yang strategis		V		

No	Pertanyaan	SS	S	TS	STS
I	Bukti langsung (<i>Tangibles</i>)				
1.	Ruangan <i>Gym</i> nyaman digunakan				
2.	Toilet dan ruang ganti yang bersih				
3.	Kelengkapan alat dan fasilitas sudah dapat menunjang program latihan				
4.	Alat dan fasilitas yang digunakan di <i>Melia Gym</i> terdapat kerusakan yang mengurangi fungsi dari alat tersebut				
5.	Instruktur berpenampilan rapi dan menarik				
6.	Instruktur selalu <i>standby</i> di lokasi <i>fitness</i> ketika mendampingi latihan				
II	Keandalan (<i>Reliability</i>)				
7.	Jam buka dan tutup <i>Melia Gym</i> disiplin				
8.	Instruktur <i>fitness</i> di <i>Melia Gym</i> memberikan jadwal kepada <i>member</i> untuk berkonsultasi				
9.	Penjelasan yang diberikan instruktur <i>fitness</i> kepada <i>member</i> mudah dipahami				
10.	Sigapnya para karyawan dalam membantu <i>member</i> saat menemui kesulitan atau masalah dalam latihan				
11.	Instruktur yang bertugas selalu siap dalam membantu <i>member</i> menjalankan program latihan				
12.	Instruktur bersikap sopan dalam menyampaikan program latihan				

III	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)				
13.	<i>Front office</i> Melia Gym sigap dalam melayani <i>member</i>				
14.	Melia Gym peduli dan tanggap terhadap keluhan <i>member</i>				
15.	<i>Front office</i> Melia Gym selalu merespon dengan cepat kritik dan saran yang diberikan oleh <i>member</i>				
16.	Instruktur selalu bersedia dengan senang hati untuk membantu <i>member</i>				
17.	Pemahaman instruktur dalam memberikan solusi atas keluhan yang diberikan oleh <i>member</i> sangat baik				
18.	Instruktur mampu mengatasi masalah yang dialami <i>member</i> ketika mengalami kendala				
IV	Jaminan (<i>Assurance</i>)				
19.	Ketersediaan P3K di Melia Gym				
20.	Adanya cctv untuk memantau keamanan				
21.	Disediakan tempat penitipan barang untuk <i>member</i>				
22.	Barang bawaan yang dititipkan selalu terjaga keamanannya (kendaraan di tempat parkir atau barang berharga lainnya yang ada di dalam loker)				
23.	Peralatan <i>fitness</i> selalu dirawat dengan baik sehingga keselamatan dalam penggunaan alat selalu terjaga				

24.	Instruktur <i>fitness</i> Melia Gym memiliki ijazah atau sertifikasi sesuai dengan bidang yang ditekuni				
IV	Empati (<i>Emphaty</i>)				
25.	Melia Gym mampu memahami keinginan dan harapan <i>member</i> , sehingga pelayanan secara umum dapat memuaskan <i>member</i> Melia Gym				
26.	Melia Gym selalu memberikan kemudahan persyaratan untuk menjadi <i>member</i>				
27.	Melia Gym menyediakan jadwal untuk konsultasi bagi para <i>member</i>				
28.	<i>Front office</i> Melia Gym selalu sabar dalam melayani <i>member</i>				
29.	Instruktur <i>fitness</i> ramah dalam berkomunikasi				
30.	Instruktur memberikan motivasi kepada <i>member</i> ketika berlatih				

Lampiran 5. Jawaban Responden Penelitian

No	Nama	Jenis kelamin	Usia	Butir Pertanyaan																													
				P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	Nurfan	L	24 Tahun	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3		
2	Rita	P	21 Tahun	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	Shofi	P	22 Tahun	3	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
4	Dea	P	20 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
5	Joni	L	21 Tahun	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3		
6	Donny	L	47 Tahun	4	3	4	2	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	3	3	4		
7	Idaido	P	20 Tahun	3	2	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4		
8	Robby	L	26 Tahun	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4		
9	Khatab	L	26 Tahun	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		
10	Danang	L	41 Tahun	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
11	Erlitta	P	20 Tahun	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3		
12	SandyE	L	27 Tahun	3	2	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3		
13	Fahmi	L	22 Tahun	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3		
14	Huda	L	24 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2		
15	Ulil	P	24 Tahun	3	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3		
16	Kholid	L	24 Tahun	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3		
17	Nadia	L	24 Tahun	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
18	Dadang	L	22 Tahun	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
19	Rizki	L	22 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
20	Iqbhal	L	28 Tahun	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
21	Bela	P	23 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3		
22	Andriani	P	23 Tahun	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
23	Lufi	L	24 Tahun	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
24	Listiani	P	21 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
25	Yaschan	P	20 Tahun	3	2	3	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2		
26	Lulu	P	21 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		
27	Wibowo	L	23 Tahun	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
28	Fitri	P	21 Tahun	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3		
29	Eza	L	22 Tahun	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	2	2	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	3	3	4		
30	Ririnvey	P	25 Tahun	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		

Lampiran 6. Jawaban Responden Uji Instrumen

Jenis Kelamin	Usia	Butir Pertanyaan																														
		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	
Laki - laki	35	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	
Perempuan	23	3	3	4	4	3	3	3	3	2	4	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	4	4
Laki - laki	24	4	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	3	2	4	3	
Laki - laki	23	3	3	3	3	3	2	4	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	
Perempuan	25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki - laki	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki - laki	22	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Perempuan	20	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Perempuan	31	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	
Laki - laki	20	4	2	3	3	4	3	3	4	2	4	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	
Perempuan	23	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Perempuan	23	3	2	3	4	3	3	3	4	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki - laki	26	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	
Laki - laki	26	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	1	2	3	4	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	
Perempuan	21	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
Laki - laki	26	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	
Perempuan	22	3	2	4	3	3	4	2	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	
Perempuan	22	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Perempuan	25	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	

Lampiran 7. Uji Validitas Instrumen

Correlations

		T1	T2	T3	T4	T5	Tangibles
T1	Pearson Correlation	1	.248	.407	.102	.544*	.669**
	Sig. (2-tailed)		.305	.084	.678	.016	.002
	N	19	19	19	19	19	19
T2	Pearson Correlation	.248	1	.341	.122	.167	.591**
	Sig. (2-tailed)	.305		.153	.620	.493	.008
	N	19	19	19	19	19	19
T3	Pearson Correlation	.407	.341	1	.239	.451	.741**
	Sig. (2-tailed)	.084	.153		.325	.052	.000
	N	19	19	19	19	19	19
T4	Pearson Correlation	.102	.122	.239	1	.319	.579**
	Sig. (2-tailed)	.678	.620	.325		.182	.009
	N	19	19	19	19	19	19
T5	Pearson Correlation	.544*	.167	.451	.319	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.016	.493	.052	.182		.001
	N	19	19	19	19	19	19
Tangibles	Pearson Correlation	.669**	.591**	.741**	.579**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.002	.008	.000	.009	.001	
	N	19	19	19	19	19	19

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		R6	R7	R8	R9	R10	R11	Reliability
R6	Pearson Correlation	1	.139	.257	.026	.514*	.102	.529*
	Sig. (2-tailed)		.571	.288	.915	.024	.678	.020
	N	19	19	19	19	19	19	19
R7	Pearson Correlation	.139	1	.541*	.112	.367	.264	.619**
	Sig. (2-tailed)	.571		.017	.648	.122	.274	.005
	N	19	19	19	19	19	19	19
R8	Pearson Correlation	.257	.541*	1	.043	.509*	.169	.650**
	Sig. (2-tailed)	.288	.017		.861	.026	.490	.003
	N	19	19	19	19	19	19	19
R9	Pearson Correlation	.026	.112	.043	1	.322	.560*	.561*
	Sig. (2-tailed)	.915	.648	.861		.179	.013	.012
	N	19	19	19	19	19	19	19
R10	Pearson Correlation	.514*	.367	.509*	.322	1	.315	.794**
	Sig. (2-tailed)	.024	.122	.026	.179		.190	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19
R11	Pearson Correlation	.102	.264	.169	.560*	.315	1	.651**
	Sig. (2-tailed)	.678	.274	.490	.013	.190		.003
	N	19	19	19	19	19	19	19
Reliability	Pearson Correlation	.529*	.619**	.650**	.561*	.794**	.651**	1
	Sig. (2-tailed)	.020	.005	.003	.012	.000	.003	
	N	19	19	19	19	19	19	19

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		RE12	RE13	RE14	RE15	Responsiveness
RE12	Pearson Correlation	1	.500*	.260	.405	.761**
	Sig. (2-tailed)		.029	.281	.086	.000
	N	19	19	19	19	19
RE13	Pearson Correlation	.500*	1	.521*	.202	.761**
	Sig. (2-tailed)	.029		.022	.406	.000
	N	19	19	19	19	19
RE14	Pearson Correlation	.260	.521*	1	.122	.640**
	Sig. (2-tailed)	.281	.022		.619	.003
	N	19	19	19	19	19
RE15	Pearson Correlation	.405	.202	.122	1	.663**
	Sig. (2-tailed)	.086	.406	.619		.002
	N	19	19	19	19	19
Responsiveness	Pearson Correlation	.761**	.761**	.640**	.663**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.003	.002	
	N	19	19	19	19	19

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	A24	A25	Assurance
A16	Pearson Correlation	1	.899**	.899**	.514*	.674**	.750**	.419	.623**	.582**	.514*	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.024	.002	.000	.074	.004	.009	.024	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
A17	Pearson Correlation	.899**	1	.819**	.669**	.819**	.899**	.328	.728**	.510*	.640**	.911**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.002	.000	.000	.171	.000	.026	.003	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
A18	Pearson Correlation	.899**	.819**	1	.486*	.596**	.674**	.615**	.767**	.799**	.592**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.035	.007	.002	.005	.000	.000	.008	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
A19	Pearson Correlation	.514*	.669**	.486*	1	.717**	.771**	.318	.382	.268	.759**	.740**
	Sig. (2-tailed)	.024	.002	.035		.001	.000	.185	.106	.268	.000	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
A20	Pearson Correlation	.674**	.819**	.596**	.717**	1	.899**	.238	.580**	.276	.746**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.002	.000	.007	.001		.000	.326	.009	.253	.000	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
A21	Pearson Correlation	.750**	.899**	.674**	.771**	.899**	1	.210	.623**	.291	.685**	.852**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000		.389	.004	.226	.001	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
A22	Pearson Correlation	.419	.328	.615**	.318	.238	.210	1	.606**	.669**	.401	.605**
	Sig. (2-tailed)	.074	.171	.005	.185	.326	.389		.006	.002	.089	.006
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
A23	Pearson Correlation	.623**	.728**	.767**	.382	.580**	.623**	.606**	1	.701**	.472*	.811**
	Sig. (2-tailed)	.004	.000	.000	.106	.009	.004	.006		.001	.041	.000
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
A24	Pearson Correlation	.582**	.510*	.799**	.268	.276	.291	.669**	.701**	1	.430	.684**
	Sig. (2-tailed)	.009	.026	.000	.268	.253	.226	.002	.001		.066	.001
	N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
A25	Pearson Correlation	.514*	.640**	.592**	.759**	.746**	.685**	.401	.472*	.430	1	.796**
	Sig. (2-tailed)	.024	.003	.008	.000	.000	.001	.089	.041	.066		.000

N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19
Assurance Pearson Correlation	.852**	.911**	.902**	.740**	.825**	.852**	.605**	.811**	.684**	.796**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.006	.000	.001	.000	
N	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19	19

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		E26	E27	E28	E29	E30	Emphaty
E26	Pearson Correlation	1	.759**	.705**	.629**	.563*	.927**
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.004	.012	.000
	N	19	19	19	19	19	19
E27	Pearson Correlation	.759**	1	.563*	.436	.596**	.863**
	Sig. (2-tailed)	.000		.012	.062	.007	.000
	N	19	19	19	19	19	19
E28	Pearson Correlation	.705**	.563*	1	.156	.167	.660**
	Sig. (2-tailed)	.001	.012		.525	.494	.002
	N	19	19	19	19	19	19
E29	Pearson Correlation	.629**	.436	.156	1	.696**	.737**
	Sig. (2-tailed)	.004	.062	.525		.001	.000
	N	19	19	19	19	19	19
E30	Pearson Correlation	.563*	.596**	.167	.696**	1	.752**
	Sig. (2-tailed)	.012	.007	.494	.001		.000
	N	19	19	19	19	19	19
Emphaty	Pearson Correlation	.927**	.863**	.660**	.737**	.752**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.002	.000	.000	
	N	19	19	19	19	19	19

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Tangibles Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.653	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.702	6

Responsiveness Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.655	4

Assurance Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.933	10

Empathy Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.842	5

Lampiran 8. Kuisisioner Penelitian Berupa *Google Form*

TINGKAT KEPUASAN MEMBER TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KEBUGARAN MELIA GYM BANTUL YOGYAKARTA

Perkenalkan nama saya Muhammad Faiq Ramadhani, berasal dari Prodi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta angkatan 2017. Tujuan Kuisisioner ini untuk memenuhi tugas akhir skripsi saya sesuai dengan judul diatas. Mohon kesediaan dari Bapak/Ibu untuk berkenan mengisi kuisisioner ini dengan sebenar-benarnya sesuai apa yang anda rasakan dan realita di lapangan. Terimakasih.

Identitas Responden

Pilihlah salah satu jawaban dari alternatif pernyataan sesuai dengan yang anda rasakan

Nama Anda *

SANDY HERLANGGA

Jenis Kelamin *

- Laki - laki
 Perempuan

Usia *

27

PERNYATAAN

Keterangan jawaban :
STS :Sangat Tidak Setuju

25. Melia Gym mampu memahami keinginan dan harapan member, sehingga pelayanan secara umum dapat memuaskan member Melia Gym *

- STS
- TS
- S
- SS

26. Melia Gym selalu memberikan kemudahan persyaratan untuk menjadi member *

- STS
- TS
- S
- SS

27. Melia Gym menyediakan jadwal untuk konsultasi bagi para member *

- STS
- TS
- S
- SS

22. Barang bawaan yang dititipkan selalu terjaga keamanannya (kendaraan di tempat parkir atau barang berharga lainnya yang ada di dalam loker) *

- STS
- TS
- S
- SS

23. Peralatan fitness selalu dirawat dengan baik sehingga keselamatan dalam penggunaan alat selalu terjaga *

- STS
- TS
- S
- SS

24. Instruktur fitness Melia Gym memiliki ijazah atau sertifikasi sesuai dengan bidang yang ditekuni *

- STS
- TS
- S
- SS

19. Ketersediaan P3K di Melia Gym *

- STS
- TS
- S
- SS

20. Adanya cctv untuk memantau keamanan *

- STS
- TS
- S
- SS

21. Disediakan tempat penitipan barang untuk member *

- STS
- TS
- S
- SS

16. Instruktur selalu bersedia dengan senang hati untuk membantu member *

- STS
- TS
- S
- SS

17. Pemahaman instruktur dalam memberikan solusi atas keluhan yang diberikan oleh member sangat baik *

- STS
- TS
- S
- SS

18. Instruktur mampu mengatasi masalah yang dialami member ketika mengalami kendala *

- STS
- TS
- S
- SS

13. Front office Melia Gym sigap dalam melayani member *

- STS
- TS
- S
- SS

14. Melia Gym peduli dan tanggap terhadap keluhan member *

- STS
- TS
- S
- SS

15. Front office Melia Gym selalu merespon dengan cepat kritik dan saran yang diberikan oleh member *

- STS
- TS
- S
- SS

10. Sigapnya para karyawan dalam membantu member saat menemui kesulitan atau masalah dalam latihan *

- STS
- TS
- S
- SS

11. Instruktur yang bertugas selalu siap dalam membantu member menjalankan program latihan *

- STS
- TS
- S
- SS

12. Instruktur bersikap sopan dalam menyampaikan program latihan *

- STS
- TS
- S
- SS

7. Jam buka dan tutup Melia Gym disiplin *

- STS
- TS
- S
- SS

8. Instruktur fitness di Melia Gym memberikan jadwal kepada member untuk berkonsultasi *

- STS
- TS
- S
- SS

9. Penjelasan yang diberikan Instruktur fitness kepada member mudah dipahami *

- STS
- TS
- S
- SS

4. Alat dan fasilitas yang digunakan di Melia Gym terdapat kerusakan yang mengurangi fungsi dari alat tersebut *

- STS
- TS
- S
- SS

5. Instruktur berpenampilan rapi dan menarik *

- STS
- TS
- S
- SS

6. Instruktur selalu standby di lokasi fitness ketika mendampingi latihan *

- STS
- TS
- S
- SS

TS :Tidak Setuju
S : Setuju
SS :Sangat Setuju

1. Ruangan Gym nyaman digunakan *

- STS
 TS
 S
 SS

2. Toilet dan ruang ganti yang bersih *

- STS
 TS
 S
 SS

3. Kelengkapan alat dan fasilitas sudah dapat menunjang program latihan *

- STS
 TS
 S
 SS

28. Front office Melia Gym selalu sabar dalam melayani member *

- STS
 TS
 S
 SS

29. Instruktur fitness ramah dalam berkomunikasi *

- STS
 TS
 S
 SS

30. Instruktur memberikan motivasi kepada member ketika berlatih *

- STS
 TS
 S
 SS

Formulir ini dibuat dalam Universitas Negeri Yogyakarta.

Google Formulir

Lampiran 9. Dokumentasi Uji Instrumen



Foto bersama *member fitness* Twins Gym, setelah meyebarakan angket melalui media *watshapp*



Salah satu *member fitness* yang akan melakukan latihan di Twins Gym



Alat untuk latihan beban di *Twins Gym*



Alat dumbbell di *Twins Gym*



Tempat loker untuk penitipan barang *member fitness* *Twins Gym*

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian



Front office *Melia Gym*



Tempat parkir *member fitness Melia Gym*



Tempat loker untuk penitipan barang *member fitness* Melia Gym



Toilet laki-laki dan perempuan di Melia Gym



Ruang latihan beban di Melia Gym lantai 2 dan *member* yang sedang melakukan latihan



Foto setelah menyebarkan angket kepada *member fitness* melalui media *whatsapp* di Melia Gym

