

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP
PROFESIONALISME *PERSONAL TRAINER* DF FIT CLUB
YOGYAKARTA**

SKRIPSI

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



Oleh:

Gildan Ramadhan

18603144008

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

2023

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP PROFESIONALISME *PERSONAL TRAINER* DF FIT CLUB YOGYAKARTA

Oleh:
Gildan Ramadhan
18603144008

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme personal trainer di DF FIT CLUB Yogyakarta. Dalam penelitian ini mengukur tingkat kepuasan klien, tingkat kepuasan klien diukur melalui beberapa variabel, seperti kepercayaan klien terhadap personal trainer, pengetahuan personal trainer tentang latihan, pengalaman personal trainer, keterampilan komunikasi personal trainer, dan kepatuhan personal trainer terhadap jadwal latihan klien.

Penelitian ini merupakan studi deskriptif kuantitatif dengan survei melalui kuesioner atau Google Form untuk mengumpulkan data. Penelitian ini menggunakan metode Servqual untuk mengukur tingkat kepuasan klien. Dalam metode ini, aspek-aspek seperti tangibles (kenyataan fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsif), assurance (jaminan), dan empathy (empati) dievaluasi untuk menilai profesionalisme personal trainer. Populasi penelitian adalah member DF FIT CLUB Yogyakarta yang menggunakan jasa personal trainer, dan sampel diambil dengan metode purposive sampling.

Hasil analisis menunjukkan bahwa aspek tangibles dan reliability mendapatkan nilai tertinggi, yaitu 96% dan 92%. Sedangkan aspek responsiveness, assurance, dan empathy mendapatkan nilai 91%. Ini menunjukkan bahwa personal trainer di DF FIT CLUB telah memberikan rata-rata pelayanan yang sangat memuaskan dengan konsisten, handal, dan memperhatikan kebutuhan serta perasaan klien.

Kata kunci: Kepuasan klien, Profesionalisme, *Personal Trainer*, DF FIT CLUB Yogyakarta

**ANALYSIS ON THE LEVEL OF SATISFACTION OF THE CLIENT
TOWARDS THE PROFESSIONALISM OF PERSONAL TRAINER AT DF
FIT CLUB YOGYAKARTA**

By:
Gildan Ramadhan
18603144008

ABSTRACT

This research aims to determine the level of clients' satisfaction towards the professionalism of personal trainers at DF FIT CLUB Yogyakarta. This research measures the level of clients' satisfaction, the level of client satisfaction is measured through several variables, such as clients trust in personal trainers, personal trainers' knowledge on training, personal trainer's experience, personal trainer's communication skills, and personal trainer's compliance with client training schedules.

This research was a descriptive quantitative study with surveys via questionnaires or Google Forms to collect the data. This research used the Servqual method to measure the level of clients' satisfaction. In this method, aspects such as tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy were evaluated to assess the professionalism of the personal trainers. The research population was the members of DF FIT CLUB Yogyakarta who used the personal trainer services, and the sample was taken by purposive sampling method.

The results of the analysis show that the aspects of tangibles and reliability get the highest scores at 96% and 92%. While the aspects of responsiveness, assurance, and empathy get a score at 91%. It shows that the personal trainers at DF FIT CLUB have provided an average of very satisfying services consistently, reliably, and pays attention to the needs and feelings of clients.

Keywords: *Clients' satisfaction, Professionalism, Personal Trainer, DF FIT CLUB Yogyakarta*

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gildan Ramadhan

NIM : 18603144008

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Judul TAS : Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme

Personal trainer DF FIT CLUB Yogyakarta

menyatakan bahwa tugas akhir 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, 21 Juli 2023

Yang menyatakan,



Gildan Ramadhan

18603144008

LEMBAR PERSETUJUAN

Tugas Akhir Skripsi dengan Judul

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP PROFESIONALISME *PERSONAL TRAINER* DF FIT CLUB YOGYAKARTA

Disusun oleh:

Gildan Ramadhan

18603144008

Telah memenuhi syarat dan disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk dilaksanakan ujian Akhir Skripsi bagi yang bersangkutan

Yogyakarta, Juli 2023

Mengetahui
Koordinator Program Studi



Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or.
NIP. 198009242006041001

Mengetahui
Dosen Pembimbing TAS



Prof. Dr. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes.
NIP. 198208152005011002

LEMBAR PENGESAH

LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir Skripsi

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP
PROFESIONALISME *PERSONAL TRAINER* DF FIT CLUB
YOGYAKARTA**




Disusun oleh:

Gildan Ramadhan
NIM. 18603144008

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

Pada tanggal: Agustus 2023

TIM PENGUJI

Nama/Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Prof. Dr. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes. Ketua Penguji/Pembimbing		11/8 2023
Eka Novita Indra, S.Or., M.Kes. Sekretaris		11/8 2023
Dr. Widiyanto, S.Or., M.Kes. Penguji Utama		11/8 2023

Yogyakarta, Agustus 2023
Fakultas Ilmu Keolahragaan Dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,


Prof. Dr. Wawan Sundawan Suherman, M.Ed.
NIP. 196407071988121001

PERSEMBAHAN

Puji syukur dipanjatkan kepada Allah Subhanahu wa Ta'ala, atas segala nikmat-Nya sehingga penulis dapat melakukan penelitian dan menyelesaikan tugas akhir skripsi dengan baik tanpa ada halangan yang berarti. Karya tulis ilmiah yang sederhana ini penulis persembahkan kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, Allah Subhanahu wa Ta'ala yang sudah melimpahkan rahmat serta anugerah-Nya sehingga dalam pengerjaan tugas akhir skripsi ini mendapatkan kelancaran dan kemudahan dari awal hingga akhir pengerjaan.
2. Ayah dan Ibu saya yaitu Abas Bastian dan Rohayati, sosok orang tua yang hebat, kuat, dan terus-menerus mendorong, memotivasi, memberi semangat serta mendoakan penulis hingga saat ini, terutama selama penulis mengerjakan tugas akhir skripsi ini dari awal hingga akhir.
3. Kaka saya Gandhi, seorang yang memberi dukungan dan arahan kepada penulis selama pengerjaan tugas akhir skripsi.
4. Semua teman di *circle* pertemanan saya dan tidak lupa teman dari Ilmu Keolahragaan angkatan 2018 yang selalu memberikan dukungan dan bantuan kepada penulis selama pengerjaan tugas akhir skripsi.
5. Seluruh kerabat dan keluarga besar penulis yang selalu mendoakan dan memberikan semangat tiada henti dalam proses pengerjaan penelitian ini.
6. Bapak Thole selaku manajer DF FIT *CLUB* dan mas Sukho sebagai *personal trainer* DF FIT *CLUB* yang telah membantu pengambilan sampel penelitian tugas akhir skripsi penulis.

7. Seluruh klien *personal trainer* DF FIT CLUB yang telah membantu dan bersedia menjadi sampel penelitian untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi penulis.
8. Seluruh dosen tenaga pendidik Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah melimpahkan ilmunya kepada penulis.

Terima kasih atas semua kebaikan yang diberikan kepada penulis, jazakumullahu khairan katsira, dan semoga hasil tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua elemen masyarakat.

KATA PENGANTAR

Puji syukur selalu kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, Allah Subhanahu wa Ta'ala, yang sudah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis bisa menyelesaikan penelitian yang berjudul “ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP PROFESIONALISME *PERSONAL TRAINER* DF FIT *CLUB* YOGYAKARTA” dengan lancar tanpa kendala yang cukup berarti. Proses penulisan tugas akhir ini tidak lepas dari bimbingan dan arahan dari seluruh pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Yudik Prasetyo, S.Or., M.Kes., dosen pembimbing penulisan tugas akhir ini yang sudah dengan sabar membimbing, memberikan arahan, dan menyalurkan ilmu kepada penulis hingga penelitian ini dapat selesai dengan lancar.
2. Dr. Sigit Nugroho, S.Or., M.Or., Ketua Prodi Ilmu Keolahragaan dan Koordinator Program Studi Ilmu Keolahragaan beserta dosen dan staf yang telah memberikan bantuan dan memfasilitasi kepada penulis selama proses penyusunan pra-proposal sampai dengan selesainya tugas akhir skripsi ini.
3. Dr. Widiyanto, S.Or., M.Kes., & Eka Novita Indra, S.Or., M.Kes., dosen penguji yang sudah memberikan arahan dan koreksi secara komprehensif terhadap tugas akhir skripsi ini.
4. Prof. Dr. Wawan S. Suherman, M.Ed., Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan (FIKK) Universitas Negeri Yogyakarta (UNY) yang sudah membantu memberikan persetujuan terhadap tugas akhir skripsi ini.

5. Seluruh pihak yang tidak bisa disebutkan satu per satu yang telah ikut serta melancarkan penulisan tugas akhir skripsi ini.

Terima kasih atas bantuan dan dukungan serta ilmu yang sudah diberikan kepada penulis, semoga semua yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu wa Ta'ala, Tuhan Yang Maha Esa.

Yogyakarta, 21 Juli 2023
Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized initial 'G' followed by the name 'Gildan' and a horizontal line extending to the right.

Gildan Ramadhan
18603144008

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
SURAT PERNYATAAN	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori	7
B. Penelitian yang Relevan.....	19
C. Kerangka Pikir	22
BAB III METODE PENELITIAN	24
A. Desain Penelitian.....	24
B. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
C. Tempat dan Waktu Penelitian	26
D. Populasi dan Sampel Penelitian	26
E. Instrumen Penelitian.....	27
F. Teknik Pengambilan Data	28
G. Teknik Analisis Data.....	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31

A. Hasil Penelitian	31
B. Pembahasan.....	38
C. Keterbatasan Penelitian	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan	42
B. Implikasi Penelitian.....	42
C. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Teknik Pengambilan Data.....	29
Tabel 2. Kategori Interpretasi Skor.....	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir	23
Gambar 2. Grafik Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme Personal Trainer Masing-masing Aspek	32
Gambar 3. Grafik Hasil Penelitian Aspek Tangibles	33
Gambar 4. Grafik Hasil Penelitian Aspek Reliability	34
Gambar 5. Grafik Hasil Penelitian Aspek Responsiveness	35
Gambar 6. Grafik Hasil Penelitian Aspek Assurance	36
Gambar 7. Grafik Hasil Penelitian Aspek Empathy	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian.....	46
Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Dengan Google Form	47
Lampiran 3. Jawaban Responden Penelitian.....	63
Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian	66

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Partisipasi dalam kegiatan fisik yang banyak diminati oleh masyarakat adalah olahraga. Dengan terlibat dalam aktivitas fisik, kita dapat merawat serta meningkatkan kondisi tubuh secara keseluruhan. Selain manfaat fisiknya, olahraga juga memberikan dampak positif pada kesejahteraan mental dan interaksi sosial. Salah satu jenis latihan yang semakin diminati pada saat ini adalah latihan beban.

Menurut Giriwijoyo dan Sidik (2013: 18), olahraga merujuk pada rangkaian rangkaian gerakan fisik yang dijalani secara teratur dan terencana dengan tujuan memelihara kemampuan gerak tubuh (yang secara esensial adalah mempertahankan kehidupan) dan meningkatkan kualitas kemampuan gerak (sebuah upaya untuk meningkatkan mutu hidup). Seperti halnya aspek nutrisi, aktivitas gerak (dalam bentuk olahraga) memiliki sifat yang berkelanjutan; ini berarti olahraga tidak hanya berfungsi sebagai sarana untuk menjaga dan memelihara kesehatan, tetapi juga memiliki dampak yang berkelanjutan bagi kualitas hidup manusia yang tidak dapat diabaikan.

Latihan beban merupakan praktik berlatih yang melibatkan penggunaan beban guna meningkatkan kapabilitas individu dalam mengaplikasikan tenaga, dengan maksud untuk meningkatkan kekuatan fisik, ketahanan otot, pertumbuhan otot (hipertrofi), performa atletik, atau rangkaian tujuan yang serupa (Baechle dan Earle, 2012). Sangat penting bahwa latihan yang dilakukan harus disesuaikan dengan kemampuan tubuh untuk merespons stimulus latihan yang diberikan. Apabila tubuh dikenai beban latihan yang terlalu ringan, proses adaptasi tidak akan

terjadi. Sebaliknya, jika tubuh dikenai beban latihan yang terlalu berat dan melebihi toleransi yang dapat ditanggung oleh tubuh, dampak negatif terhadap jaringan dapat timbul. Karena setiap sesi latihan akan memicu respons dari berbagai komponen tubuh terhadap stimulus latihan yang diberikan (Nasrulloh et al, 2018: 2).

Olahraga latihan beban pun bukanlah hal yang baru bagi manusia terutama di era milenial seperti sekarang ini. Olahraga yang bertujuan untuk meningkatkan massa otot dan menjaga kesehatan ini sudah dapat dilihat dalam kehidupan sehari-hari. Berbagai sarana olahraga pun diciptakan untuk mendukung kegiatan yang melibatkan olahraga tersebut. Berbagai pusat kebugaran pun mulai bermunculan (*fitness center*) dan teknologi-teknologi di dunia kebugaran mulai mengalami kemajuan. Ini merupakan salah satu bukti bahwa dunia olahraga di zaman ini sudah mulai lebih memikat manusia dan menjadi hal yang penting dalam gaya hidup manusia saat ini.

Salah satu bentuk konkret dari inisiatif yang sedang populer di kalangan penduduk perkotaan adalah menjadi anggota di pusat kebugaran, yang mencerminkan tren gaya hidup dan pandangan yang berkaitan dengan menghargai kenikmatan kesehatan yang dianugerahkan oleh Tuhan (Soebari & Pranomo, 2016: 145 - 160). Peningkatan permintaan serta kesadaran masyarakat akan manfaat olahraga kebugaran, yang dipicu oleh pertumbuhan ekonomi yang lebih baik, menciptakan celah bagi pengembangan bisnis dan sektor industri olahraga yang berfokus pada penyediaan layanan *fitness center* bagi para individu yang memiliki kemampuan untuk mengidentifikasi dan memanfaatkan peluang usaha semacam itu (Agus Susanto, 2016: 15).

Saat ini *fitness center* menjadi semakin populer dan bahkan menjadi tempat sarana gaya hidup bagi yang memahami pentingnya olahraga. *Fitness center* menawarkan fasilitas dan layanan yang dibutuhkan masyarakat yang ingin hidup sehat dengan berolahraga. Salah satu layanan atau jasa yang biasa ada di *fitness center* yaitu *personal trainer* (pelatih) dengan pengalaman dan tenaga ahli di bidangnya, yang melayani klien untuk mencapai tubuh ideal, dengan menggunakan beberapa aspek dan faktor yang menjadi keahlian seseorang berupa konsultasi, motivasi dan membantu dalam menyusun program latihan yang disesuaikan dengan kebutuhan klien, dirancang khusus untuk membantu klien yang baru mau memulai berolahraga di *fitness center* untuk pertama kalinya.

Industri fitness di era saat ini memang semakin berkembang pesat, dan semakin banyak orang yang tertarik untuk menjadi *personal trainer* atau pelatih pribadi. Sayangnya, tidak semua orang yang bekerja di industri ini memiliki pengetahuan yang cukup atau sertifikasi yang diperlukan untuk memberikan layanan yang aman dan efektif bagi klien.

Profesionalisme *personal trainer* merupakan salah satu faktor penting dalam mencapai hasil yang diinginkan oleh klien di pusat kebugaran. *Personal trainer* yang profesional akan membantu klien dalam membuat program pelatihan olahraga yang tepat dan efektif sesuai dengan tujuan dan kondisi fisik klien.

Selain itu, *personal trainer* yang tidak memiliki sertifikasi atau lulusan olahraga juga dapat mengurangi kredibilitas industri *fitness* secara keseluruhan. Hal ini dapat menyebabkan klien merasa kurang percaya dan enggan untuk menggunakan jasa *personal trainer* di masa depan.

Fitness center yang menyediakan jasa *personal trainer* salah satunya yaitu DF FIT CLUB. DF FIT CLUB merupakan salah satu *fitness center* modern yang cukup dikenal di Yogyakarta. DF FIT CLUB memiliki dua cabang, yaitu di Yogyakarta dan di Klaten. DF FIT CLUB menawarkan berbagai fasilitas seperti ruang locker, *shower*, area mesin, area *free weight*, area kardio, area *playground*, dan studio yang biasa dipakai untuk kelas seperti *zumba*, *yoga*, *pound fit*, *body combat*, *aerobic* dan lainnya.

Personal trainer di DF FIT CLUB Yogyakarta diharapkan memiliki keterampilan dan pengalaman yang baik dalam memberikan layanan kepada klien. Selain itu, *personal trainer* juga diharapkan memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan dan tujuan klien untuk memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan. Profesionalisme *personal trainer* juga dapat mempengaruhi kepuasan klien. *Personal trainer* yang profesional akan memiliki sikap yang baik dan memahami etika dalam bekerja.

Tingkat kepuasan klien merupakan indikator penting dalam menilai kualitas layanan *personal trainer* di DF FIT CLUB Yogyakarta. Tingkat kepuasan yang tinggi akan menunjukkan bahwa *personal trainer* di DF FIT CLUB Yogyakarta telah memberikan layanan yang baik dan memuaskan bagi klien.

DF FIT CLUB Yogyakarta memiliki banyak klien yang menggunakan layanan jasa *personal trainer*. Namun, belum ada penelitian yang dilakukan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan kliennya terhadap profesionalisme *personal trainer*. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat

kepuasan klien terhadap profesionalisme *personal trainer* di DF FIT CLUB Yogyakarta.

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan klien akan diukur melalui beberapa variabel seperti kepercayaan klien terhadap *personal trainer*, pengetahuan *personal trainer* tentang latihan, pengalaman *personal trainer*, keterampilan komunikasi *personal trainer*, dan kepatuhan *personal trainer* terhadap jadwal latihan klien. Semua variabel ini dianggap sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan klien.

B. Identifikasi Masalah

Dengan merujuk pada konteks yang latar belakang, maka permasalahan yang muncul dapat diidentifikasi sebagai berikut::

1. Dalam industri fitness masih banyak *personal trainer* yang tidak memiliki sertifikasi ataupun berlatar belakang bukan dari jurusan olahraga.
2. Belum diketahuinya tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme *personal trainer* DF FIT CLUB Yogyakarta
3. Belum adanya penelitian mengenai tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme *personal trainer* DF FIT CLUB Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Dengan mengacu pada identifikasi masalah yang telah diuraikan, penelitian ini diberikan batasan dalam hal sumber daya waktu dan anggaran penelitian. Maka peneliti fokus di pembahasan “tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme *personal trainer* DF FIT CLUB Yogyakarta”.

D. Rumusan Masalah

Mengacu pada dasar latar belakang, pengidentifikasian masalah, dan batasan masalah yang telah disajikan sebelumnya, dapat dirumuskan pernyataan masalah adalah bagaimana tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme *personal trainer* DF FIT *CLUB* Yogyakarta?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme *personal trainer* DF FIT *CLUB* Yogyakarta

F. Manfaat Penelitian

Dengan merujuk pada tujuan yang telah dijelaskan, penelitian ini membawa dampak positif, baik dalam aspek teoretis maupun praktis, seperti berikut:

1. Manfaat teoritis

Hasil penelitian tersebut diharapkan bisa memberikan masukan dalam pengembangan layanan *personal trainer* dan ilmu pengetahuan dunia kebugaran

2. Manfaat praktis

a. Profesi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dan profesionalisme *personal trainer* terhadap klien

b. Perusahaan

Sebagai bahan evaluasi perusahaan kepada staf *personal trainer* agar dapat memberikan pelayanan dan kepuasan klien yang lebih optimal.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Tingkat Kepuasan

Definisi kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perasaan yang timbul ketika merasa puas, senang, atau merasa lega terhadap suatu hal atau pengalaman. Kepuasan dapat diartikan sebagai sensasi dari keadaan puas, kesenangan, serta perasaan lega yang muncul pada seseorang setelah memanfaatkan produk atau layanan tertentu (KBBI, 2021).

Kepuasan adalah perasaan positif yang muncul ketika kebutuhan atau harapan seseorang terpenuhi atau melebihi yang diharapkan. Dalam konteks bisnis, kepuasan pelanggan adalah ukuran seberapa puas pelanggan dengan produk atau layanan yang diberikan oleh suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan merupakan faktor kunci dalam mempertahankan pelanggan dan membangun loyalitas pelanggan.

Sedangkan kepuasan klien adalah suatu keadaan di mana klien merasa puas dengan produk atau jasa yang diberikan oleh perusahaan atau penyedia layanan. Hal ini menjadi sangat penting karena klien yang puas akan lebih mungkin untuk kembali menggunakan layanan atau produk yang sama di masa depan, dan juga dapat merekomendasikan layanan atau produk tersebut kepada orang lain. Oleh karena itu, kepuasan klien merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas layanan atau produk yang diberikan. Menurut Park dalam Irawan (2021: 54), kepuasan pelanggan adalah suatu

perasaan pelanggan sebagai respons terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi.

Hutasoit (2011: 25) mengemukakan bahwa meskipun pelayanan adalah suatu entitas tak berwujud, pelayanan tetap dapat dinilai berdasarkan pengalaman dan penilaian individu. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan dapat memberikan dampak pada kepuasan pelanggan, sebab adanya interaksi yang berlangsung antara konsumen dan perusahaan. Sesuai dengan kerangka konseptual kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan bisa tercapai ketika prestasi atau hasil yang dirasakan sesuai dengan harapan para pelanggan. Karena itu, mutu pelayanan yang diberikan oleh perusahaan, baik atau tidaknya, memiliki pengaruh yang signifikan pada tingkat kepuasan pelanggan. Lalu Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016: 15) mengungkapkan bahwa untuk menciptakan loyalitas pelanggan yang kuat, diperlukan tingkat kepuasan pelanggan yang optimal dan kepercayaan yang mendalam dari pelanggan.

Kepuasan klien merupakan faktor kunci dalam keberhasilan bisnis. Perusahaan perlu memperhatikan kualitas produk atau layanan yang diberikan, kemudahan akses dan penggunaan, ketersediaan dukungan pelanggan yang efektif, dan harga yang bersaing untuk mencapai kepuasan klien. Selain itu, membangun sistem umpan balik yang efektif dan responsif di media sosial dapat membantu perusahaan untuk meningkatkan kepuasan klien dan memperkuat hubungan dengan klien yang sudah ada.

2. Komponen Kepuasan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen penting dalam persepsi klien, dan juga memiliki peranan yang sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan klien. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, maka citra profesionalisme *personal trainer* tersebut akan semakin baik bagi kepuasan untuk klien.

Menurut Kotler sebagaimana dikutip oleh Sepliandari (2018: 15), terdapat lima dimensi dalam kualitas layanan jasa yang harus dipenuhi, yakni: “*Tangibless, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance*”.

1. *Tangibless*: Merupakan aspek fisik dari layanan, seperti fasilitas, peralatan, dan penampilan staf. Pelanggan mengevaluasi *tangibless* berdasarkan pada bagaimana mempengaruhi persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.
2. *Empathy*: Merupakan kemampuan staf untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta memberikan perhatian pribadi dan perawatan yang diperlukan. Pelanggan mengevaluasi *empathy* berdasarkan pada kemampuan staf untuk memperhatikan kebutuhan dan memberikan dukungan emosional yang diperlukan.
3. *Reliability*: Merupakan kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan konsisten. Pelanggan mengevaluasi *reliability* berdasarkan pada keandalan dan kemampuan layanan untuk memberikan layanan sesuai dengan harapan.

4. *Responsiveness*: Merupakan kemampuan staf untuk memberikan layanan dengan cepat dan memberikan solusi yang tepat ketika terjadi masalah. Pelanggan mengevaluasi *responsiveness* berdasarkan pada kemampuan staf untuk merespons kebutuhan secara efektif dan dengan cepat.
5. *Assurance*: Merupakan kemampuan staf untuk memberikan kepercayaan dan keyakinan pada pelanggan bahwa layanan yang diberikan benar-benar berkualitas dan dapat dipercaya. Pelanggan mengevaluasi *assurance* berdasarkan pada kemampuan staf untuk memberikan jaminan dan keyakinan dalam kualitas layanan yang diberikan.

3. Klien

Klien (dalam bahasa Inggris: *client*) adalah individu atau organisasi yang menggunakan jasa atau produk dari suatu perusahaan atau penyedia layanan. Klien adalah orang atau entitas yang mengajukan permintaan atau pesanan kepada suatu perusahaan atau. Dalam konteks bisnis, klien dianggap sebagai aset yang penting bagi perusahaan karena klien adalah sumber pendapatan utama perusahaan tersebut.

Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2016: 8) mendefinisikan klien sebagai individu atau entitas organisasi yang melakukan pembelian serta memanfaatkan produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan. Perusahaan harus berusaha untuk memahami kebutuhan dan keinginan klien agar dapat memberikan produk atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan klien. Hal ini dapat meningkatkan kepuasan klien dan meningkatkan loyalitas klien terhadap perusahaan.

Klien cenderung dikaitkan dengan aspek loyalitas. Seseorang memiliki potensi menjadi klien jangka panjang dan melakukan pilihan untuk terus menggunakan produk atau layanan dari entitas perusahaan yang sama berulang kali. Klien umumnya menjadikan seluruh rangkaian produk atau layanan yang ditawarkan sebagai kebutuhan rutin. Adakalanya, koneksi semacam ini tidak jarang sudah berlangsung dalam jangka waktu lama, mengakibatkan resistansi terhadap pengaruh tawaran produk atau layanan dari perusahaan lain yang mungkin ada.

Penting bagi perusahaan untuk memahami karakteristik klien, seperti preferensi, kebutuhan, dan tingkat kepuasan klien. Hal ini dapat membantu perusahaan untuk memperbaiki produk atau jasa dan meningkatkan pengalaman klien. Kriss (2014) menyatakan bahwa perusahaan harus fokus pada klien dan memperhatikan kebutuhan dan keinginan klien untuk meningkatkan loyalitas klien dan memperoleh keuntungan jangka panjang.

Dalam praktik bisnis, klien dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu klien internal dan eksternal. Klien internal adalah orang atau departemen yang meminta jasa atau produk dari departemen lain dalam perusahaan yang sama, sedangkan klien eksternal adalah individu atau organisasi yang meminta jasa atau produk dari perusahaan yang berbeda.

4. *Fitness Center*

Fitness center atau pusat kebugaran biasa dikenal juga dengan istilah *gym*, adalah bisnis yang menyediakan fasilitas dan layanan olahraga bagi pelanggannya. Seiring berkembangnya waktu dan teknologi, Industri ini

mengalami perkembangan yang pesat dan berbagai variasi ditawarkan oleh manajemen pusat kebugaran dengan tujuan menarik minat konsumen. Munculnya pusat kebugaran dipicu oleh kebutuhan masyarakat akan kesehatan tubuh, meskipun terkendala oleh keterbatasan waktu dan lokasi. Di daerah perkotaan, tingkat kesibukan masyarakat berkontribusi terhadap keterbatasan waktu untuk berolahraga, terutama saat menghadapi jam kerja yang panjang. Selain itu, tempat-tempat olahraga lapangan terbuka memiliki jam operasional yang terbatas, mengakibatkan kesulitan bagi masyarakat untuk berolahraga setelah menjalani rutinitas harian..

Menurut Suharjana (2013: 136), pusat kebugaran menawarkan kelebihan yang membedakannya dari fasilitas olahraga lainnya, yakni fleksibilitas waktu pelaksanaan. Individu masyarakat dapat memilih pusat kebugaran yang menyediakan waktu operasional yang luas atau yang sejajar dengan jadwal yang diinginkan. Umumnya, pusat kebugaran memberikan layanan kepada konsumennya sepanjang minggu dengan jam operasional dari pagi hingga malam hari. Hal ini disesuaikan dengan sasaran konsumen yang umumnya merupakan masyarakat dengan rutinitas padat, hanya memiliki waktu luang pada malam hari atau saat akhir pekan.

Fitness center adalah tempat yang menawarkan berbagai macam fasilitas dan jenis latihan kebugaran, seperti angkat beban, latihan kardio, dan kelas. Tempat ini biasanya dilengkapi dengan berbagai macam alat dan mesin kebugaran yang dapat digunakan oleh pengunjung untuk membantu dalam latihan. Salah satu manfaat dari *fitness center* adalah kemudahan akses ke

berbagai macam peralatan dan fasilitas kebugaran. Dengan memiliki akses ke mesin kebugaran seperti *treadmill*, sepeda statis, dan mesin angkat beban, orang dapat melakukan latihan dengan lebih efektif dan efisien.

Di *fitness center*, terdapat berbagai jenis kelas yang dapat membantu seseorang mencapai tujuan kebugaran dan kesehatan. Berikut adalah beberapa contoh kelas yang umum ditemukan di *fitness center*:

1. **Aerobik:** Kelas aerobik umumnya melibatkan gerakan tari atau latihan kardiovaskular seperti lompat tali atau step aerobik, yang dapat membantu meningkatkan kebugaran kardiorespirasi dan membakar kalori.
2. **Yoga:** Kelas yoga biasanya melibatkan serangkaian gerakan dan posisi yang menggabungkan latihan pernapasan dan meditasi untuk membantu meningkatkan fleksibilitas, keseimbangan, dan kesehatan mental.
3. **Pilates:** Kelas *pilates* umumnya melibatkan gerakan yang menekankan pada penggunaan otot inti dan postur yang baik, yang dapat membantu meningkatkan kekuatan, fleksibilitas, dan koordinasi.
4. **Zumba:** Kelas *zumba* melibatkan gerakan tari yang terinspirasi dari musik Latin dan internasional, yang dapat membantu meningkatkan kebugaran kardiorespirasi dan membakar kalori sambil memiliki waktu yang menyenangkan.
5. **Cycling:** Kelas *cycling* melibatkan bersepeda di atas sepeda statis, dengan perbedaan intensitas dan kecepatan yang diatur oleh instruktur, yang dapat membantu meningkatkan kebugaran kardiorespirasi dan kekuatan kaki.

Selain itu, terdapat juga kelas-kelas lain seperti kelas *kickboxing*, kelas angkat beban, dan kelas *bootcamp* yang menekankan pada gerakan olahraga yang lebih intensif. Kebanyakan kelas yang ditawarkan di *fitness center* dirancang untuk berbagai tingkat kebugaran, sehingga dapat diikuti oleh pemula hingga orang yang lebih terlatih. Melalui kelas-kelas di *fitness center*, seseorang dapat memperoleh manfaat kesehatan dan kebugaran dengan cara yang menyenangkan dan terstruktur. Selain itu, kelas juga dapat menjadi cara yang baik untuk membangun komunitas dan mendapatkan motivasi dari sesama peserta.

Fitness center juga menawarkan layanan program latihan *personal trainer* yang disesuaikan dengan kebutuhan dan tujuan individu. Dengan mendapatkan bantuan dari pelatih atau instruktur kebugaran, seseorang dapat memperoleh hasil yang lebih baik dan mencapai tujuan kebugaran dengan lebih cepat. Terdapat juga fasilitas tambahan di *fitness center* seperti sauna, *jacuzzi*, dan kolam renang, yang dapat membantu untuk mengurangi stres dan meningkatkan kesehatan secara keseluruhan.

Selain manfaat kesehatan dan kebugaran, *fitness center* juga dapat menjadi tempat sosialisasi dan motivasi untuk mencapai tujuan kebugaran. Dengan bergabung dalam komunitas fitness, seseorang dapat bertemu dengan orang-orang yang memiliki tujuan yang sama dan memotivasi satu sama lain untuk tetap berkomitmen pada program kebugarannya.

Dalam memilih *fitness center*, penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor seperti lokasi, fasilitas, instruktur, dan biaya. Lokasi yang dekat

dengan tempat tinggal atau tempat kerja dapat membuat seseorang lebih mudah untuk berolahraga secara teratur. Fasilitas yang lengkap dan bersih seperti mesin kardiovaskular, alat angkat beban, dan kolam renang, dapat memungkinkan seseorang untuk mencapai tujuan kebugaran secara efektif. Instruktur yang berkualitas dapat membantu memastikan bahwa seseorang melakukan gerakan dengan benar dan meminimalkan risiko cedera. Biaya yang terjangkau dan sesuai dengan anggaran dapat memudahkan seseorang untuk tetap berkomitmen pada program kebugarannya.

5. Profesionalisme

Oerip dan Utomo (2012) mendefinisikan profesionalisme sebagai karakteristik kualitas dan perilaku yang dimiliki oleh suatu profesi atau individu yang profesional. Oerip dan Utomo menjelaskan bahwa profesionalisme merujuk pada tindakan, gaya, dan kualitas yang membedakan suatu profesi tertentu. Seseorang dianggap profesional jika pekerjaannya memenuhi standar teknis atau etika yang berlaku dalam profesi tersebut.

Profesionalisme dapat diartikan sebagai serangkaian kualitas, sikap, dan perilaku yang diperlukan untuk berhasil di tempat kerja. Kualitas-kualitas ini termasuk integritas, etika kerja, kompetensi, kepercayaan diri, kerja sama, serta kemampuan untuk berkomunikasi secara efektif dengan sesama karyawan dan klien. (Bourelle, 2014)

Profesionalisme sangat penting dalam mencapai kesuksesan dan hasil yang baik di tempat kerja. Profesionalisme berpengaruh positif terhadap

kepuasan kerja, kinerja, perilaku etis, dan hasil karyawan secara keseluruhan. Perusahaan perlu meningkatkan kesadaran dan pelatihan tentang etika kerja yang profesional, serta memberikan pengembangan profesionalisme dan kecerdasan emosional kepada karyawan. Selain itu, perusahaan perlu mendorong budaya profesionalisme di tempat kerja agar karyawan dapat bekerja dengan lebih efektif dan efisien.

Globalisasi dan persaingan yang semakin ketat di era digital ini, profesionalisme menjadi semakin penting sebagai faktor yang membedakan antara individu atau perusahaan yang sukses dengan yang tidak sukses. Oleh karena itu, penting bagi individu dan perusahaan untuk terus meningkatkan dan memperbarui keterampilan dan pengetahuannya dalam menjaga profesionalisme di tempat kerja, agar dapat terus bersaing dan memperoleh keberhasilan di masa depan.

Lalu Evetts (2013: 778-796) membahas bahwa profesionalisme adalah konsep yang dinamis dan selalu berubah seiring dengan perubahan dalam tuntutan profesi dan lingkungan sosial yang lebih luas. Oleh karena itu, profesionalisme tidak bisa dilihat sebagai entitas yang tetap dan statis.

6. *Personal Trainer*

Seorang *personal trainer* adalah seorang profesional yang terlatih untuk membantu orang mencapai tujuan kebugaran dan kesehatan seseorang. *Personal trainer* biasanya bekerja dengan individu atau kelompok kecil untuk menyusun program latihan dan diet yang sesuai dengan tujuan dan kebutuhan

klien. *Personal trainer* dapat membantu klien meningkatkan kekuatan, daya tahan, fleksibilitas, keseimbangan, dan koordinasi tubuh.

Menurut penjelasan yang diberikan oleh (Haryawan, Purba & Tangkudung, 2018: 123), seorang *personal trainer* ialah individu yang memiliki kompetensi di dalam ranah kegiatan olahraga, serta bertanggung jawab dalam menyediakan bimbingan latihan kepada seorang individu. *Personal trainer* merupakan individu yang mempunyai keahlian yang relevan dalam ranah latihan fisik di lingkungan fasilitas kebugaran, serta berperan mendampingi individu atau kelompok konsumen selama sesi latihan.

Untuk seorang *personal trainer* memiliki klien dengan ekspektasi yang tinggi adalah hal yang wajar. Tapi terkadang klien memiliki perspektif yang salah terhadap *personal trainer*. Beberapa perspektif yang salah ini bisa menjadi halangan bagi klien untuk mencapai tujuan kebugaran dan kesehatannya.

Perspektif klien yang salah ketika memiliki ekspektasi tinggi terhadap *personal trainer* seperti:

1. Memiliki harapan yang tidak realistis

Beberapa klien mungkin memiliki harapan yang tidak realistis tentang apa yang dapat dicapai dalam waktu yang singkat. Klien mungkin berpikir bahwa dengan hanya beberapa sesi latihan, klien akan mendapatkan tubuh impiannya. Namun, kenyataannya, kebugaran dan kesehatan adalah hasil dari usaha yang konsisten dan berkelanjutan.

2. Mengharapkan hasil yang instan

Beberapa klien mungkin berharap mendapatkan hasil yang instan dan cepat ketika berlatih dengan *personal trainer*. Namun, seperti yang disebutkan di atas, kebugaran dan kesehatan adalah hasil dari usaha yang konsisten dan berkelanjutan. Hasil yang baik membutuhkan waktu, kesabaran, dan usaha yang terus-menerus.

3. Menganggap *personal trainer* sebagai "orang ajaib"

Beberapa klien mungkin berpikir bahwa *personal trainer* adalah "orang ajaib" yang dapat membuat segala sesuatu menjadi mudah dan nyaman. Namun, *personal trainer* hanyalah seorang profesional yang akan membantu klien untuk mencapai tujuan melalui rencana latihan dan pemilihan makanan yang tepat. Klien juga harus terlibat aktif dalam proses ini dan bekerja keras untuk mencapai tujuan klien.

Menjadi *personal trainer* membutuhkan sertifikasi dan pelatihan yang memadai. Sertifikasi umumnya dikeluarkan oleh badan pengakuan yang diakui secara nasional atau internasional, seperti *American Council on Exercise (ACE)*, *National Academy of Sports Medicine (NASM)*, atau *International Sports Sciences Association (ISSA)*. Sedangkan untuk nasional di Indonesia sendiri ada Asosiasi Pelatih Kebugaran Indonesia (APKI) dan Rai Institute.

Dalam kutipan yang dikemukakan oleh Rismayanthi & Kurnianto (2015), bahwa menurut Suharto, seorang *personal trainer* juga diharapkan memiliki kapabilitas untuk mengimplementasikan beragam program pelatihan, memiliki pemahaman yang mendalam tentang aspek fundamental

seperti gizi, prinsip latihan, struktur tubuh manusia (anatomi), serta proses kerja tubuh (fisiologi manusia), mampu mengaplikasikan prinsip-prinsip biomekanika olahraga, dan juga memiliki keterampilan dalam mengatasi kendala yang dihadapi oleh konsumen. Dengan menggunakan jasa *personal trainer* yaitu adanya dukungan dan motivasi yang kontinu, pengawasan dan pemeriksaan terhadap teknik latihan dan diet yang benar, serta dapat membantu mencegah cedera dan menyesuaikan program latihan dan diet sesuai kebutuhan dan kemajuan klien. Biaya untuk menggunakan jasa *personal trainer* bisa cukup mahal, tergantung pada pengalaman dan kredensial *personal trainer* tersebut. Selain itu, tidak semua *personal trainer* memiliki pengalaman atau keahlian yang sama, sehingga penting bagi seseorang untuk memilih *personal trainer* yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan klien.

B. Penelitian yang Relevan

Di bawah ini tertera beberapa penelitian yang telah dilaksanakan dan memiliki relevansi terhadap kajian yang dilakukan dalam penelitian ini.

1. Penelitian oleh Abiyyu Amajida

Penelitian yang dilaksanakan oleh Abiyyu Amajida pada tahun 2021 berjudul "Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan *Personal trainer Fitness Health And Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta" Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh *personal trainer* di HSC (*Fitness Health and Sport Center*) Universitas Negeri Yogyakarta

(UNY). Metodologi penelitian ini merupakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menggunakan teknik survei melalui kuesioner. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan skala Likert. Hasil analisis mengungkapkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap mutu pelayanan *Personal Trainer* di HSC UNY mencapai kategori sangat memuaskan, dengan nilai rata-rata sebesar 87%. Lebih rinci, hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam aspek fisik (*tangibles*) diperoleh nilai 87%, aspek *reliability* mencapai 88%, aspek *responsiveness* mencapai 89%, aspek *assurance* memperoleh nilai 88%, dan aspek *empathy* memperoleh skor sebesar 81%.

2. Penelitian oleh Triyanto, Lusiana, Yudhi Purnama

Selanjutnya, ada penelitian yang dilaksanakan oleh Triyanto, Lusiana, dan Yudhi Purnama pada tahun 2021 yang terdokumentasikan dalam jurnal *Journal of Education and Sport Science* dengan judul Analisis Profesional *Personal trainer* di *Fitness center* Hotel Kota Semarang Tengah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengevaluasi tingkat profesional yang dimiliki oleh personal trainer. Penelitian ini dijalankan dengan pendekatan deskriptif kuantitatif dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Populasi dalam penelitian ini melibatkan semua hotel di wilayah pusat Kota Semarang yang memiliki fasilitas *fitness center*, yang berjumlah 18 hotel. Sampel dipilih secara purposive dengan melibatkan 6 hotel, serta melibatkan 13 responden dalam jumlah keseluruhan. Data yang dikumpulkan dianalisis dengan menggunakan metode deskripsi persentase. Hasil analisis deskriptif dari penelitian ini mengindikasikan bahwa *personal trainer* yang beroperasi

di hotel-hotel di pusat Kota Semarang telah menunjukkan tingkat profesionalisme yang memuaskan, dengan nilai rata-rata sekitar 87%. Analisis lebih lanjut mengungkapkan bahwa tingkat pengetahuan *personal trainer* berada pada kategori profesional, mencapai rata-rata sebesar 89%. Sementara itu, kemampuan (keterampilan) *personal trainer* dinilai sebagai profesional dengan rata-rata sekitar 80%, dan sikap *personal trainer* juga mendapatkan penilaian profesional dengan rata-rata sekitar 87%.

3. Penelitian oleh Eric Soebari dan Made Pramono

Penelitian yang dilakukan oleh Eric Soebari dan Made Pramono pada tahun 2016 dengan judul Kompetensi Orientasi Pelayanan Personal Trainer Atlas Sports Club Surabaya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kompetensi personal trainer Atlas Sports Club dalam melakukan pelayanan kepada client. Metode penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah human instrument, checklist, dan pedoman wawancara. Data dikumpulkan dengan menggunakan teknik observasi partisipan, wawancara mendalam dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukan bahwa kompetensi orientasi pelayanan personal trainer Atlas Sports Club Surabaya memenuhi standar 5 dimensi pelayanan, dimana semua personal trainer Atlas Sports Club berkompetensi karena sudah memiliki sertifikat personal trainer tingkat nasional. Namun dari kesemuanya, personal trainer TW adalah personal trainer paling berkompeten di Atlas Sports Club Surabaya.

C. Kerangka Pikir

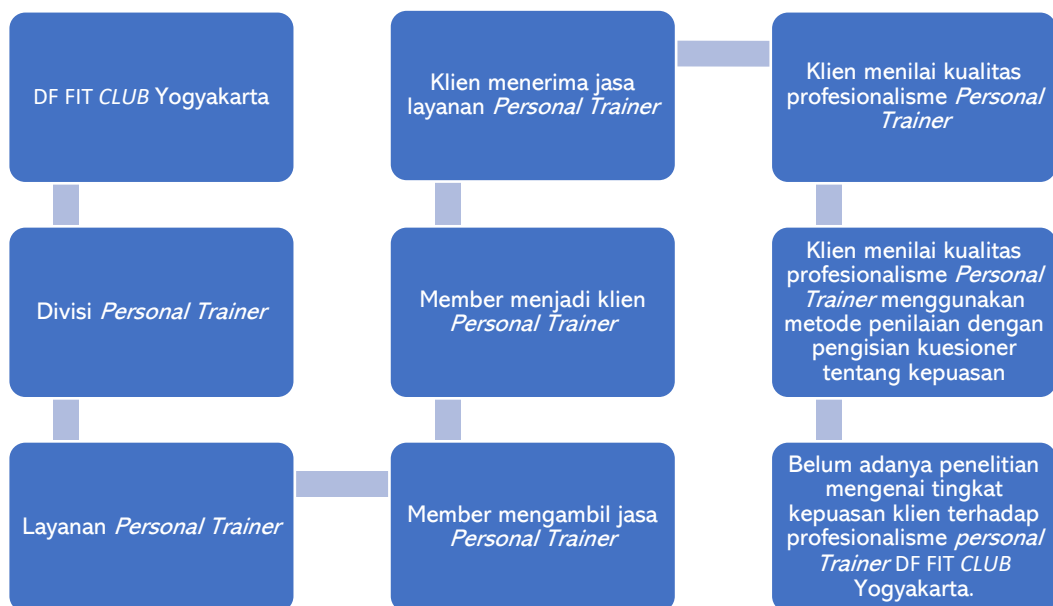
Melalui landasan teori yang disajikan, pembaca dapat mendapatkan pemahaman mengenai asal mula timbulnya isu dan pendekatan yang diterapkan oleh peneliti untuk mengatasi permasalahan tersebut. Landasan teori memiliki peran penting dalam memberikan panduan kepada peneliti dalam proses pengumpulan serta analisis data, dan membantu dalam mengarahkan upaya penelitian menuju pencapaian tujuan serta pengujian hipotesis dengan lebih terstruktur. Dengan adanya kerangka pikir yang kuat, hasil penelitian dapat menjadi lebih akurat, valid, dan reliabel.

Kerangka pikir penelitian ini didasarkan pada analisis tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme personal trainer di *DF Fit Club* Yogyakarta. Pertama, akan dilakukan penjelasan tentang pentingnya kepuasan klien dalam industri kebugaran dan olahraga serta bagaimana kepuasan ini berdampak pada kesuksesan bisnis. Selanjutnya, akan diidentifikasi masalah-masalah yang dapat memengaruhi kepuasan klien.

Tinjauan pustaka akan mencakup teori-teori tentang kepuasan pelanggan dan bagaimana teori-teori ini relevan dalam konteks layanan personal trainer. Dalam konteks kebugaran, peran personal trainer akan dipelajari untuk memahami bagaimana dapat meningkatkan kepuasan klien melalui pendekatan profesionalisme, motivasi, dan dukungan yang efektif.

Metode yang akan diterapkan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Data akan dikumpulkan dengan menggunakan instrumen kuesioner dengan tujuan mengukur tingkat kepuasan klien. Analisis data akan melibatkan

teknik statistik deskriptif. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi manajemen DF Fit *Club* Yogyakarta. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada literatur akademis di bidang kepuasan pelanggan dalam industri kebugaran dan olahraga.



Gambar 1. Bagan Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan studi deskriptif kuantitatif dan menggunakan pendekatan metode survei melalui instrumen kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Tujuannya adalah untuk menggambarkan situasi aktual terkait dengan hal yang diselidiki. Hasil dari penelitian ini diharapkan mampu menggambarkan dengan akurat kondisi yang sebenarnya terkait dengan topik yang diteliti yaitu tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme *Personal trainer* DF FIT CLUB Yogyakarta.

B. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Definisi operasional variabel penelitian merupakan proses menguraikan konsep abstrak menjadi definisi yang lebih khusus dan praktis, sehingga memungkinkan pengukuran dan observasi empiris dalam konteks penelitian. Definisi operasional variabel yang digunakan dalam penelitian Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme *Personal trainer* DF FIT CLUB Yogyakarta yaitu tingkat kepuasan klien

Tingkat kepuasan klien diukur dengan menggunakan skala *Likert* yang terdiri dari pernyataan-pernyataan terkait pengalaman klien dengan *personal trainer*. Skala *Likert* ini terdiri dari 4 pilihan alternatif jawaban, yaitu sangat tidak setuju/sangat buruk, tidak setuju/buruk, setuju/baik, dan sangat setuju/sangat baik. Setiap klien akan diminta untuk memilih satu pilihan jawaban yang paling sesuai dengan tingkat kepuasan mereka terhadap profesionalisme *personal trainer* yang mereka alami. Dengan adanya definisi operasional tersebut, peneliti dapat lebih

jelas dan spesifik dalam mengukur variabel dalam penelitian dan dapat meminimalkan kesalahan pengukuran yang mungkin terjadi.

Terdapat beberapa metode yang dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme *Personal trainer* DF FIT CLUB Yogyakarta. Namun, penelitian ini memilih untuk menggunakan metode *Servqual* dengan memberikan alternatif jawaban dalam kuesioner tersebut mengacu kepada metode perhitungan menggunakan skala *likert*. Metode *Servqual* (*Service Quality*) adalah salah satu metode yang dapat digunakan dalam mengukur kualitas layanan dari perspektif pelanggan. Metode *Servqual* membandingkan persepsi pelanggan tentang kualitas layanan yang diterima dengan harapan pelanggan terhadap kualitas layanan tersebut. Adapun dimensi yang diukur dalam metode *Servqual* antara lain:

1. *Tangibless*: dimensi ini mengukur kualitas fisik dari layanan, seperti penampilan fisik *personal trainer*, fasilitas yang tersedia, dan kondisi ruangan.
2. *Reliability*: dimensi ini mengukur kemampuan *personal trainer* dalam memberikan layanan secara konsisten dan akurat.
3. *Responsiveness*: dimensi ini mengukur kemampuan *personal trainer* dalam memberikan layanan dengan cepat dan responsif terhadap kebutuhan klien.
4. *Assurance*: dimensi ini mengukur kepercayaan dan keamanan klien terhadap *personal trainer*.
5. *Empathy*: dimensi ini mengukur kemampuan *personal trainer* untuk memahami kebutuhan dan keinginan klien, serta memberikan layanan yang personal.

C. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam rentang waktu antara 14 hingga 20 Juni 2023 di lokasi DF FIT CLUB Yogyakarta sebagai tempat pelaksanaan penelitian.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi

Populasi merupakan kelompok individu yang memiliki kesamaan karakteristik dan berada dalam lingkungan yang serupa. Dalam konteks ini, Jaya (2020: 141) menjelaskan bahwa populasi merujuk pada keseluruhan kumpulan data yang terdiri dari subjek dan objek yang menjadi fokus penelitian. Populasi dalam penelitian ini yaitu member DF FIT CLUB Yogyakarta yang memakai jasa *Personal trainer* atau biasa disebut klien.

2. Sampel

Pengertian sampel merujuk kepada sekelompok anggota populasi yang diambil secara selektif sesuai prosedur tertentu, dengan tujuan menciptakan representasi yang akurat terhadap seluruh populasi yang lebih besar (Abdussamad, 2022: 131). Penelitian ini mengadopsi metode pengambilan sampel purposive, yang berarti bahwa penulis secara khusus memilih sampel yang sesuai dengan kriteria tertentu yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Menurut Rompas dalam Amajida (2021: 26) menyatakan bahwa *purposive sampling* ini merupakan metode pengambilan sampel dengan sampel penelitian yang dipilih berdasarkan kriteria-kriteria tertentu. Sehingga dalam penelitian ini, penulis akan membuat suatu kriteria yang ditujukan untuk

memilah sampel yang diperlukan dari populasi yang sama untuk kebutuhan penelitian ini.

Penggunaan metode *purposive* sampling ini tentu ditujukan untuk mendukung penelitian yang dilaksanakan. Untuk dapat digunakan sebagai sampel dalam penelitian ini, harus ada satu kriteria yang harus dipenuhi, yaitu bahwa sampel harus terdiri dari klien yang sudah menggunakan layanan jasa *personal trainer* minimal 8 sesi di DF FIT CLUB Yogyakarta. Jumlah sampel diperoleh sebanyak 25 orang, dengan rincian 10 orang laki-laki dan 15 orang perempuan, serta rentang usia responden berkisar antara 14 hingga 48 tahun.

E. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan yang diterapkan adalah metode Servqual, yang digunakan untuk mengukur Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme *Personal Trainer* di DF FIT CLUB Yogyakarta. Alat pengumpulan data yang diterapkan adalah kuesioner yang terdiri dari sejumlah pernyataan yang diklasifikasikan dalam lima dimensi, yakni *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*. Responden diizinkan untuk memilih salah satu dari empat alternatif jawaban dalam skala *Likert* yang disajikan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan klien. Kuesioner ini dibuat oleh Amajida (2021) yang telah diuji dan digunakan dalam penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan *Personal trainer Fitness Health And Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta. Oleh karena itu, validitas dan reliabilitas kuesioner yang akan digunakan untuk mengumpulkan data penelitian sudah teruji.

Berdasarkan hasil pengujian validitas dan reliabilitas dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS 25.0, kuesioner yang dikembangkan oleh Amajida (2021) dapat disimpulkan bahwa memiliki tingkat reliabilitas sebesar 0,875. Dalam proses tersebut, terdapat 10 pernyataan yang tidak memenuhi kriteria validitas sehingga 10 dari 50 pernyataan yang telah diuji harus dieliminasi dan tidak digunakan dalam instrumen pengumpulan data penelitian. Langkah ini diambil karena nilai ambang batas (r tabel) yang ditetapkan, yaitu 0,553, tidak terpenuhi. Dengan demikian, kuesioner yang diterapkan dalam penelitian ini terdiri dari 40 pernyataan yang telah terbukti valid.

F. Teknik Pengambilan Data

Dalam pengambilan data, peneliti menjalankan rangkaian langkah-langkah guna mengumpulkan data di lokasi penelitian. Secara umum, teknik pengambilan data terdiri dari tiga tahap, yaitu pemilihan instrumen, pelaksanaan penelitian, dan pengolahan data hingga mencapai hasil yang diharapkan. Semua langkah diawali dengan melakukan observasi secara langsung di lokasi studi. Setelah tahap observasi, peneliti diwajibkan memenuhi segala persyaratan perizinan penelitian sebelum menerima surat izin penelitian yang dikeluarkan oleh fakultas. Surat izin ini nantinya diberikan kepada manajer tempat penelitian sebagai tanda resmi bahwa penelitian tersebut telah terealisasi di lokasi yang dimaksudkan.

Guna mempermudah pembaca untuk memahami urutan langkah-langkah yang diterapkan oleh peneliti dalam proses pengumpulan data penelitian, maka diperlukan pendekatan yang sederhana dalam penyajian informasi tersebut. Salah satu cara yang bisa diterapkan adalah dengan merangkum penjelasan tersebut dalam

format tabel atau diagram. Oleh karena itu, dalam konteks ini, akan diberikan penjelasan mengenai metode pengumpulan data penelitian yang dilakukan oleh peneliti melalui tabel. Dimulai dari tahap pemilihan instrumen hingga proses pengambilan data penelitian.

Tabel 1. Teknik Pengambilan Data

1.	Pemilihan Instrumen	Peneliti mengambil kuesioner yang sudah teruji validitas dan reliabilitasnya yang disusun Amajida (2021) dalam penelitian “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Personal trainer Fitness Health And Sport Center</i> Universitas Negeri Yogyakarta”
2.	Observasi Lokasi Penelitian	Peneliti menjalankan pengamatan di tempat studi penelitian.
3.	Membuat Surat Izin Penelitian	Peneliti membuat surat izin penelitian yang digunakan untuk kelengkapan administrasi.
4.	Penyerahan Surat Izin Penelitian & Koordinasi Dengan Personal Trainer	Peneliti menyerahkan surat izin penelitian sekaligus koordinasi dengan personal trainer mengenai alur pengambilan data terhadap klien
5.	Pengambilan Data Penelitian	Peneliti melakukan pengambilan data dengan cara membagikan link google form melalui whatsapp kepada <i>personal trainer</i> dan di teruskan kepada klien <i>personal trainer</i> masing-masing untuk diisi
6.	Pengolahan Data Penelitian	Peneliti melakukan pengolahan data penelitian

G. Teknik Analisis Data

Setelah mengumpulkan respons yang diperoleh di lapangan sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam kuesioner, langkah berikutnya adalah melakukan analisis data. Dalam penelitian ini, metode analisis deskriptif digunakan. Teknik analisis data ini dipakai untuk menganalisis dan mengetahui Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme *Personal trainer* DF FIT CLUB Yogyakarta

$$P = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Kriteria}} \times 100\%$$

adalah rekapitulasi jawaban tiap item soal kuesioner menggunakan skala *likert*

dengan rumus yang telah dipaparkan oleh Riduwan (2010: 18)

Keterangan

P = Persentase

Skor Total = Total responden x jumlah skor alternatif jawaban

Skor Kriteria = Skor tertinggi x Jumlah responden

Tabel 2. Kategori Interpretasi Skor

Interval	Kategori
0% - 20%	Sangat Tidak Memuaskan
21% - 40%	Tidak Memuaskan
41% - 60%	Cukup Memuaskan
61% - 80%	Memuaskan
81% - 100%	Sangat Memuaskan

Sumber: Riduwan (2010: 89)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

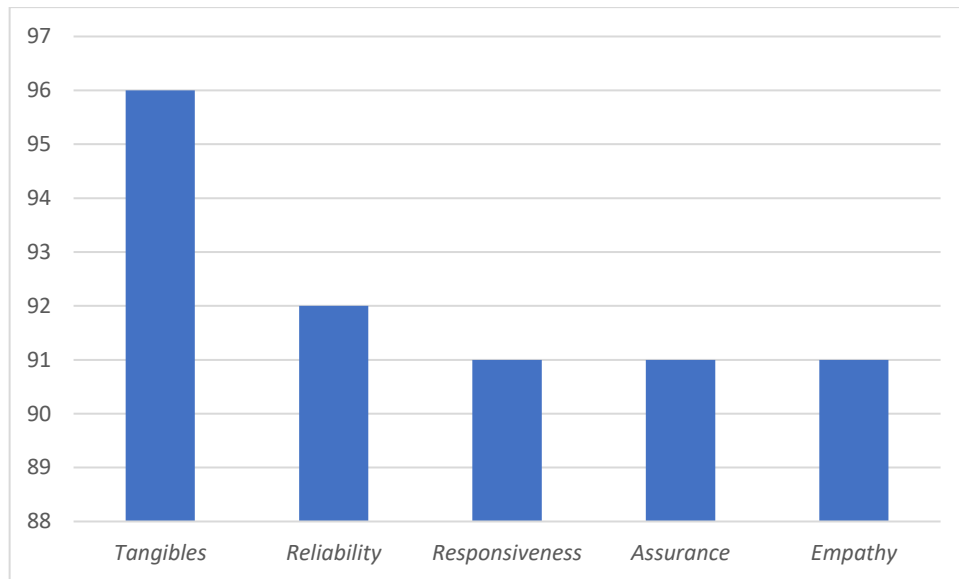
A. Hasil Penelitian

Dalam penelitian ini penting untuk menggambarkan gambaran awal mengenai tim staf *personal trainer* yang ada di DF FIT CLUB Yogyakarta, serta pendekatan pengambilan sampel yang digunakan penelitian ini. Terdapat lima orang yang secara resmi terdaftar sebagai staf *personal trainer* DF FIT CLUB Yogyakarta, dengan komposisi tiga orang laki-laki dan dua orang perempuan dengan satu orang yang bekerja dengan status kontrak kasual atau freelance. Penelitian ini menerapkan pengambilan sampel melalui pendekatan purposive sampling, di mana responden dipilih berdasarkan kriteria yang memiliki relevansi dengan tujuan penelitian. Jumlah total responden yang terlibat dalam studi ini sebanyak 25 individu. Dari jumlah tersebut, terdapat 10 responden pria dan 15 responden wanita yang menjadi bagian dari kelompok sampel penelitian. Rentang usia responden sangat beragam, meliputi usia antara 14 hingga 48 tahun.

Dengan merujuk pada data yang telah dikumpulkan dan analisis yang telah dijalankan, ditemukan bahwa Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme *Personal trainer* DF FIT CLUB Yogyakarta sangat memuaskan, dengan rata-rata total nilai aspek mencapai 92%. Rincian hasil penelitian untuk setiap aspek yaitu sebagai berikut:

1. Aspek *tangibles* (kenyataan fisik) memperoleh nilai sebesar 96%.
2. Aspek *reliability* (keandalan) mencatat nilai sebesar 92%.
3. Aspek *responsiveness* (responsif) mencapai nilai sebesar 91%.
4. Aspek *assurance* (jaminan) mendapatkan nilai sebesar 91%.

5. Aspek *empathy* (empati) mendapatkan nilai sebesar 91%.



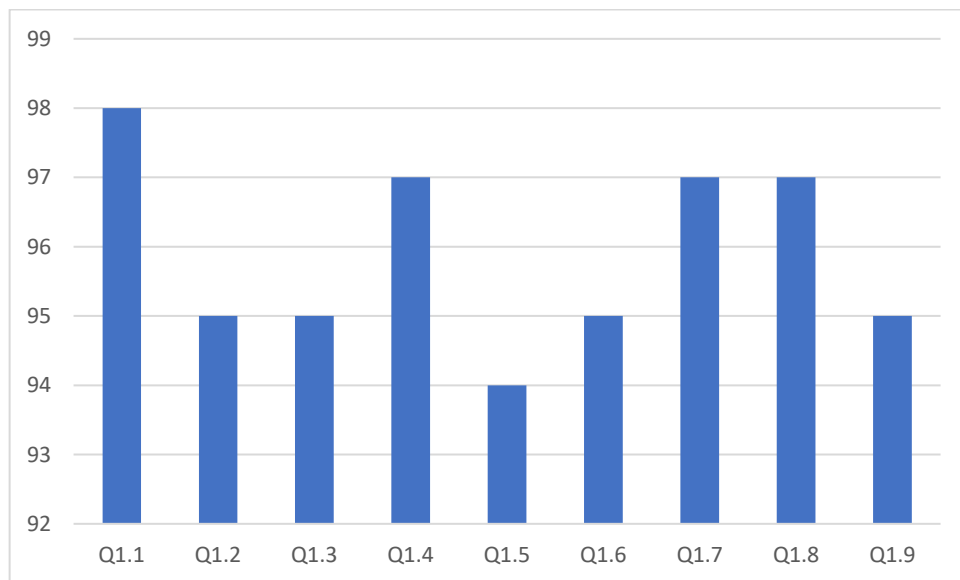
Gambar 2. Grafik Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme *Personal Trainer* Masing-masing Aspek

Metode yang digunakan untuk analisis data adalah skala *likert*, dan perhitungan dilakukan pada setiap pernyataan. Hal ini bertujuan agar pembaca dapat memahami hasil penelitian secara detail untuk setiap pernyataan maupun aspek yang ada.

Kuesioner dirancang menggunakan Google *Form* dan disebarakan melalui media elektronik *Whatsapp*, sehingga responden dapat mengisi kuesioner tanpa mengganggu waktu latihan mereka, dan memiliki fleksibilitas untuk mengisi kapan dan di mana saja selama masih dalam batas waktu yang ditetapkan oleh peneliti. Berikut adalah hasil dari penelitian mengenai Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme *Personal trainer* DF FIT *CLUB* Yogyakarta yang disajikan dalam bentuk grafik, mencakup kriteria interpretasi skor pada setiap pernyataan.

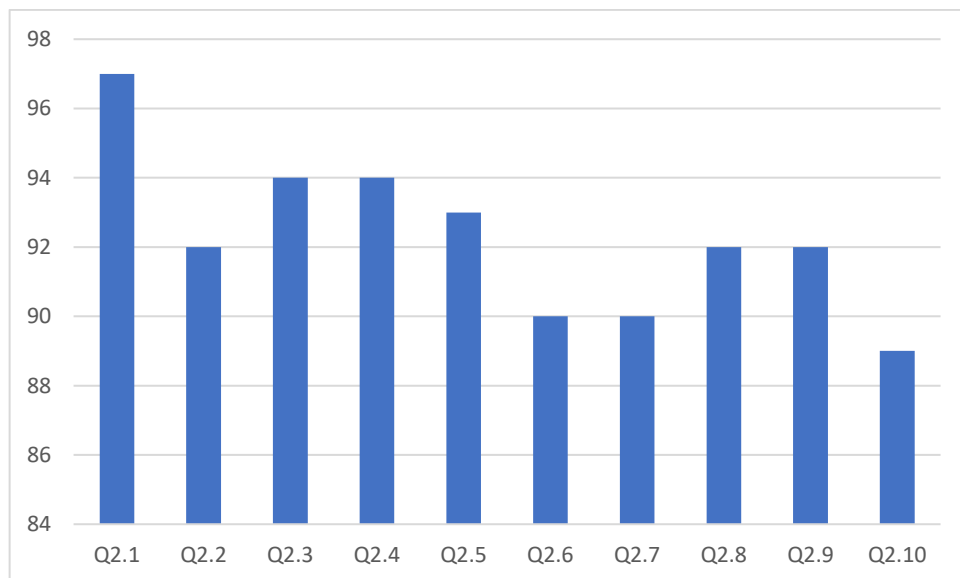
Berikut gambar-gambar yang disajikan dalam bentuk grafik yang menjelaskan presentase nilai dari hasil butir-butir pernyataan dari tiap aspek:

1. Pada Gambar 3 yaitu grafik aspek *tangibles* diketahui bahwa butir pernyataan paling tinggi nilainya yaitu pada pernyataan Q1.1 yaitu sebesar 98% dengan isi pernyataan “*personal trainer* menunjukkan penampilan fisik yang rapi dan profesional saat bertemu klien” dan nilai terendah yaitu pada Q.1.5 dengan isi pernyataan “*personal trainer* memiliki bentuk badan yang proporsional”



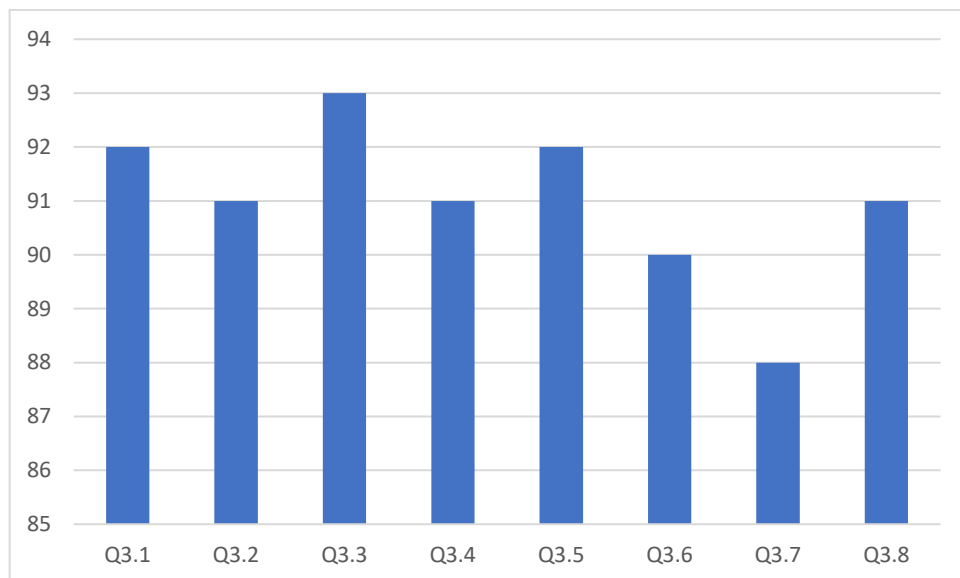
Gambar 3. Grafik Hasil Penelitian Aspek *Tangibles*

2. Pada Gambar 4 yaitu grafik aspek *reliability* diketahui bahwa butir pernyataan paling tinggi nilainya yaitu pada pernyataan Q2.1 yaitu sebesar 97% dengan isi pernyataan “*personal trainer* selalu tepat waktu dalam memenuhi jadwal latihan yang telah disepakati” dan nilai terendah yaitu pada Q2.10 dengan isi pernyataan “*personal trainer* memberikan referensi menu makanan untuk mendukung keberhasilan program klien”



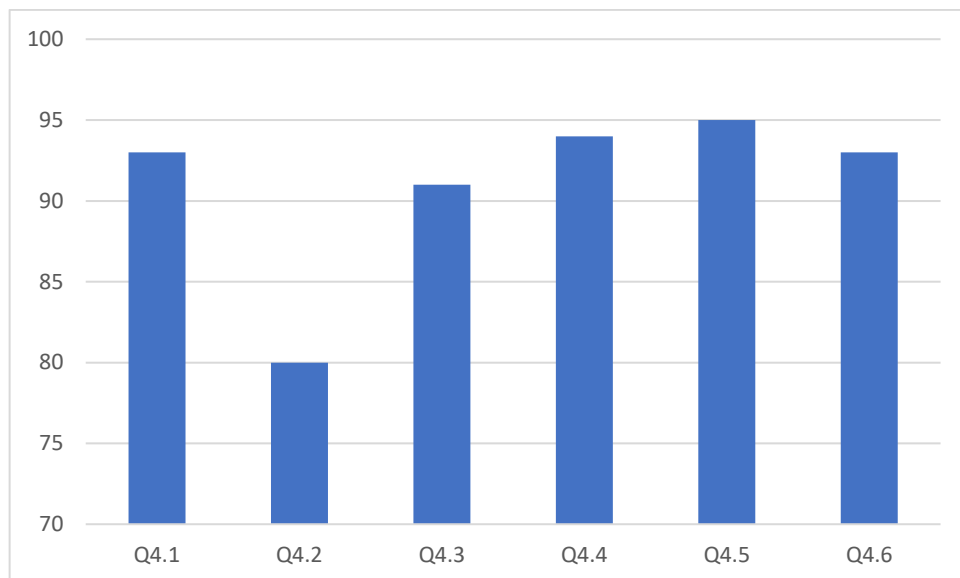
Gambar 4. Grafik Hasil Penelitian Aspek *Reliability*

3. Pada Gambar 5 yaitu grafik aspek *responsiveness* diketahui bahwa butir pernyataan paling tinggi nilainya yaitu pada pernyataan Q3.3 yaitu sebesar 93% dengan isi pernyataan “*personal trainer* dengan tanggap mengenali dan menghormati batasan atau kebutuhan khusus klien” dan nilai terendah yaitu pada Q3.7 dengan isi pernyataan “*personal trainer* menanyakan keluhan yang dialami klien secara berkala”



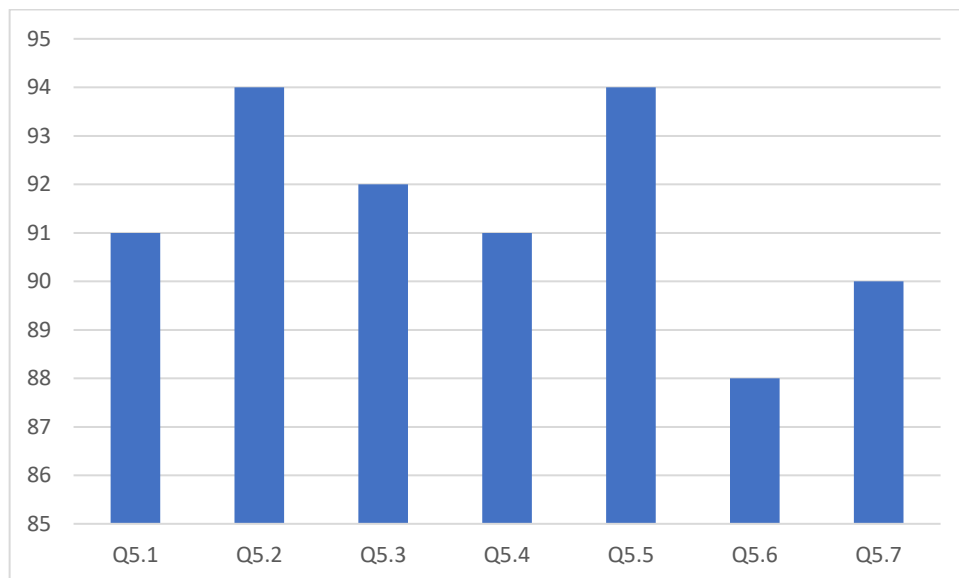
Gambar 5. Grafik Hasil Penelitian Aspek *Responsiveness*

4. Pada Gambar 6 yaitu grafik aspek *assurance* diketahui bahwa butir pernyataan paling tinggi nilainya yaitu pada pernyataan Q4.5 yaitu sebesar 93% dengan isi pernyataan “*personal trainer* menjaga profesionalisme dalam hubungan dengan klien, termasuk menghindari konflik kepentingan” dan nilai terendah yaitu pada Q4.2 dengan isi pernyataan “*personal trainer* merupakan lulusan dari jurusan olahraga”



Gambar 6. Grafik Hasil Penelitian Aspek Assurance

5. Pada Gambar 7 yaitu grafik aspek *empathy* diketahui bahwa butir pernyataan paling tinggi nilainya yaitu pada pernyataan Q5.2 dan Q5.5 yaitu sebesar 94% dengan isi pernyataan Q.5.2 “*personal trainer* memperhatikan secara aktif tanda-tanda kelelahan atau ketidaknyamanan klien selama sesi pelatihan” dan Q5.5 “*personal trainer* mengingatkan jadwal latihan pada klien” sedangkan nilai terendah yaitu pada Q.5.6 dengan isi pernyataan “*personal trainer* mengingatkan diet atau pengaturan makan klien”



Gambar 7. Grafik Hasil Penelitian Aspek *Empathy*

B. Pembahasan

Hasil dari penelitian dan analisis di atas mengindikasikan tingkat kepuasan klien terhadap kelima aspek profesionalisme *personal trainer*, meliputi *tangibles* (faktor fisik), *reliability* (ketepatan), *responsiveness* (kecepatan tanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Semua aspek mendapatkan nilai di atas 90%, menunjukkan kualitas pelayanan yang baik dan konsisten dari para *personal trainer*.

1. Aspek *Tangibles*: Aspek ini menyoroti kualitas fisik dari layanan yang diberikan oleh *personal trainer*. Nilai 96% menandakan bahwa klien merasa sangat puas dengan fasilitas fisik dan kondisi lingkungan selama sesi latihan dengan *personal trainer*. Faktor-faktor yang termasuk dalam aspek ini mencakup penampilan *personal trainer*, kenyamanan ruangan latihan, kebersihan, kelengkapan peralatan, dan estetika club. Keberhasilan pada aspek ini menunjukkan bahwa tim *personal trainer* DF FIT CLUB telah berhasil memberikan pengalaman fisik yang memuaskan bagi klien.
2. Aspek *Reliability*: Aspek ini menilai keandalan dan konsistensi pelayanan yang diberikan oleh para *Personal trainer*. Dengan nilai 92%, klien merasa bahwa para *Personal trainer* dapat diandalkan dan memberikan pengalaman latihan yang konsisten. Hal ini menunjukkan bahwa *personal trainer* handal dan mampu memberikan pelayanan dengan tingkat konsistensi yang tinggi, sehingga klien merasa yakin mendapatkan latihan yang terpercaya setiap kali mereka berada di club.

3. Aspek *Responsiveness*: Aspek ini mengukur kecepatan dan ketepatan respons *Personal trainer* terhadap kebutuhan klien. Dengan nilai 91%, klien merasa puas dengan responsibilitas para *Personal trainer* dalam merespons pertanyaan dan permintaan klien. Responsibilitas yang baik dari *Personal trainer* menunjukkan bahwa mereka peduli terhadap kebutuhan dan keinginan klien, dan bersedia memberikan dukungan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat.
4. Aspek *Assurance*: Aspek ini mencerminkan kemampuan *Personal trainer* dalam memberikan jaminan dan keyakinan terkait hasil dan manfaat dari layanan yang diberikan. Dengan nilai 91%, klien merasa yakin dan percaya pada kemampuan para *Personal trainer*. Ini menunjukkan bahwa *Personal trainer* di DF FIT CLUB memiliki pengetahuan dan keahlian yang cukup untuk memberikan keyakinan kepada klien bahwa hasil latihan yang diharapkan dapat dicapai.
5. Aspek *Empathy*: Aspek ini mengukur tingkat empati dan perhatian *Personal trainer* terhadap kebutuhan dan perasaan klien. Dengan nilai 91%, klien merasa diperlakukan dengan empati dan perhatian yang baik oleh para *Personal trainer*. Sikap empati dan perhatian yang ditunjukkan oleh *Personal trainer* membantu menciptakan lingkungan latihan yang nyaman dan mendukung, di mana klien merasa didengar dan dipahami.

Tingkat kepuasan klien terhadap profesionalisme *Personal trainer* DF FIT Club Yogyakarta mencapai persentase sebesar 92%. Persentase ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan klien berada pada kategori sangat memuaskan. Selain itu, data juga mengungkapkan bahwa setiap aspek mendapatkan nilai lebih dari 90%. Nilai persentase tertinggi terdapat pada aspek *Tangibless* dengan nilai sebesar 96%.

Sedangkan nilai persentase terendah terdapat pada tiga aspek yaitu *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, dengan masing-masing nilai persentase sebesar 91%. Sementara itu, satu aspek lagi yaitu *reliability* mendapat nilai 92%.

Rata-rata persentase pada setiap aspek menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat memuaskan, sesuai dengan dasar teori mengenai pengetahuan dan keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang *Personal trainer*. Berdasarkan kajian teori, *Personal trainer* diharapkan memiliki pemahaman mendalam mengenai ilmu-ilmu dasar seperti gizi, prinsip latihan, anatomi, fisiologi manusia, dan biomekanika olahraga. Pengalaman, sertifikasi, atau pendidikan formal dalam bidang olahraga yang dijalani oleh *Personal trainer* membahas semua ilmu tersebut secara baik, sehingga mereka memiliki pemahaman yang kuat dan mampu memberikan edukasi kepada klien tentang cara melakukan gerakan secara benar dan aman, serta menyusun program latihan yang terstruktur.

Menganalisis data untuk tiap aspek telah mendukung *personal trainer* dalam analisis mutu pelayanan. Apabila diperinci, tampak bahwa secara umum status tingkat kepuasan klien tergolong dalam kategori yang sangat memuaskan, sebagai kesimpulan dari jawaban pernyataan yang disajikan di lampiran sebagian besar tinggi di atas 90% akan tetapi terdapat pernyataan yang nilai paling rendah yaitu 80% ada pada butir pernyataan nomor 29 pada aspek *assurance*. Sedangkan untuk pernyataan dengan nilai paling tinggi ada pada butir pernyataan nomor 1 yaitu sebesar 97%. Berikut butir pernyataan nilai terendah dan tertinggi:

1. Nilai terendah pernyataan nomor 29. *Personal trainer* merupakan lulusan dari jurusan olahraga

Pada pernyataan nomor 29, yang menunjukkan pernyataan bahwa “*personal trainer* merupakan lulusan dari jurusan olahraga”, mendapatkan nilai terendah yaitu 80%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian *personal trainer* di DF FIT CLUB Yogyakarta memiliki latar pendidikan formal tidak dari jurusan olahraga. Meskipun demikian, nilai ini masih termasuk dalam kategori tinggi, yang menandakan mayoritas klien masih memahami dan puas dengan latar belakang pendidikan *personal trainer*.

2. Nilai tertinggi pernyataan nomor 1. *Personal trainer* menunjukkan penampilan fisik yang rapi dan profesional saat bertemu klien

Pernyataan nomor 1, yang menunjukkan bahwa *personal trainer* menunjukkan penampilan fisik yang rapi dan profesional saat bertemu klien, memperoleh nilai tertinggi yaitu 97%. Hal ini menandakan bahwa klien sangat menghargai penampilan fisik para *personal trainer* dan melihatnya sebagai indikator profesionalisme yang tinggi. Penampilan fisik yang baik dapat memberikan kesan positif dan membangun kepercayaan klien terhadap *personal trainer*.

C. Keterbatasan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, upaya telah dilakukan untuk mematuhi semua persyaratan yang relevan. Namun, harus diperhatikan bahwa penelitian ini tidak berjalan tanpa adanya beberapa kelemahan dan keterbatasan. Dalam konteks ini, salah satu keterbatasan adalah kurangnya kerjasama dari manajemen dan *personal trainer* dalam mendukung pelaksanaan penelitian ini.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Kesimpulan analisis dari penelitian ini yaitu menunjukkan bahwa profesionalisme *personal trainer* di DF FIT *CLUB* Yogyakarta telah mendapatkan nilai yang tinggi yaitu kategori sangat memuaskan. Meskipun ada butir pernyataan dengan nilai 80% tetapi masih kategori memuaskan dan masih dapat ditingkatkan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan dan profesionalisme para *personal trainer* mendapatkan apresiasi yang baik dari klien.

B. Implikasi Penelitian

Aspek *tangible* memperoleh nilai tertinggi, menandakan bahwa investasi dalam fasilitas fisik dan lingkungan dapat memberikan dampak positif bagi kepuasan klien. Pemeliharaan dan perbaikan fasilitas secara rutin dapat mempertahankan tingkat kepuasan klien yang tinggi.

Pihak manajemen DF FIT *CLUB* Yogyakarta dapat menggunakan hasil penelitian ini untuk mengidentifikasi aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan. Upaya perbaikan pada aspek ataupun butir pernyataan yang memperoleh nilai lebih rendah dapat meningkatkan kepuasan klien secara keseluruhan.

C. Saran

Berdasarkan keseluruhan hasil pembahasan penelitian, berikut adalah beberapa saran yang dapat diambil dalam penelitian ini:

1. DF FIT *CLUB* Yogyakarta perlu terus mempertahankan standar kualitas pelayanan yang tinggi untuk memastikan kepuasan klien tetap terjaga dan memperoleh lebih banyak referensi dari klien yang puas.

2. DF FIT *CLUB* Yogyakarta dapat aktif mengumpulkan umpan balik dari klien melalui survei, wawancara, atau mekanisme lainnya. Umpan balik ini dapat dijadikan panduan untuk perbaikan berkelanjutan dalam pelayanan dan memastikan kebutuhan klien terus terpenuhi. Sistem pelaporan dan tindak lanjut atas masukan dari klien akan membantu DF FIT *CLUB* Yogyakarta untuk menjadi lebih responsif dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan klien.
3. Bagi peneliti yang akan meneliti lebih lanjut dapat melakukan untuk menggali lebih dalam tentang faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan klien. Misalnya, harga, kelengkapan fasilitas, program latihan yang disesuaikan, atau tingkat ramai pusat kebugaran. Memahami aspek-aspek ini akan membantu DF FIT *CLUB* Yogyakarta untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh dan menjaga kepuasan klien.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2022). Buku Metode Penelitian Kualitatif. CV. Syakir Media Press
- Agus Susanto. (2016). *Fitness center Business Di Kabupaten Wonosobo*. Jurnal Of Physical Education, Sport, Health, And Recreation Volume 1
- Amajida, A. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan *Personal Trainer Fitness Health And Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta*. Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta.
- Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia. (2021). Kepuasan. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Online. Diakses pada Maret 2023, dari <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepuasan>.
- Baechle, T. R. and Earle, R. W. (2012). *Fitness Weight Training*. United States: Human Kinetics.
- Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis Dan Manajemen Islam*.
- Bourelle, T. (2014). New Perspectives on the Technical Communication Internship: Professionalism in the Workplace. *Journal of Technical Writing and Communication*, 44(2), 171–189
- Evetts, J. (2013). Professionalism: Value and ideology. *Current Sociology*, 61(5-6), 778–796.
- Giriwijoyo, Santosa, H.Y.S. dan Dikdik, Zafar, Sidik. (2013). *Ilmu Kesehatan Olahraga*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Haryawan, T., Purba, R. H., & Tangkudung, A. W. A. (2018). Pemahaman *Personal trainer* Tentang Cedera Olahraga dan Program Penurunan Berat Badan di Fitness Elite *CLUB Epicentrum Kuningan Jakarta*. *Jurnal Segar*, 6(2), 122–136.
- Hutasoit, C.S. (2011). *Pelayanan Publik Teori & Aplikasi*. Jakarta: MAGNA Script Publishing.
- Irawan, H. (2021). *Prinsip Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Jaya, I. M. L. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif: Teori, Penerapan, dan Riset Nyata*. Anak Hebat Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen Pemasaran*. Edisi 15. Jakarta. Erlangga.
- Kriss, P. (2014). The Value Of Customer Experience, Quantified. *Harvard Business Review*, 92(8), 108-116. Diakses Maret 2023, dari <https://hbr.org/2014/08/the-value-of-customer-experience-quantified>.

- Nasrulloh, A., Prasetyo, Y., & Apriyanto, K. D. (2018). Dasar-dasar latihan beban. Yogyakarta: UNY Press.
- Oerip, S. P., dan Utomo, T. T. (2012). Mengatasi Krisis Manusiadi Perusahaan. Jakarta, PT. Gramedia Widiasarana Indonesia
- Purnomo, H.D., Tjahjono, I. (2016). Kepuasan Member Pada Program *Personal trainer* Di Celebrity Fitness Supermall. Jurnal Mahasiswa Unesa, 6(1), 1-9.
- Riduwan. (2010). Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Rismayanthi, C., Kurnianto, A.N. (2015). Kesiapan Profesi *Personal trainer* Dalam Penyusunanprogram Latihan Dan Jasa Layanan Yang Diberikanpada Members Fitness Di Yogyakarta. Medikora, 14(1).
- Sepliandari, W. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Store Atmosphere Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Buku Zanafana Panam Pekanbaru. Skripsi, Uin Suska Riau.
- Soebari, A., dan Pramono, M. (2016). Kompetensi Orientasi Pelayanan Personal Trainer Atlas Sports Club Surabaya. Jurnal Kesehatan Olahraga Vol. 06 No. 2 Edisi Oktober 2016 Hal. 145 – 160
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Suharjana. (2013). Analisis Program Kebugaran Jasmani Pada Pusat Kebugaran Jasmani Di Yogyakarta. Medikora, 11(2), 135– 149.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin 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 DAN KESEHATAN
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 : B/1327/UN34.16/PT.01.04/2023

13 Juni 2023

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal : Izin Penelitian

Yth . **Manager DF FIT CLUB Demangan Square Building,
Jl. Demangan Baru, Demangan Baru, Caturtunggal, Kec. Depok, Kabupaten Sleman, Daerah
Istimewa Yogyakarta 55281**

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

Nama : Gildan Ramadhan
NIM : 18603144008
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - S1
Tujuan : Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir : ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KLIEN TERHADAP
PROFESIONALISME PERSONAL TRAINER DF FIT CLUB
YOGYAKARTA
Waktu Penelitian : 14 - 20 Juni 2023

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,
KeMahasiswaan dan Alumni,

Dr. Guntur, M.Pd.
NIP 19810926 200604 1 001

Tembusan :
1. Kepala Layanan Administrasi;
2. Mahasiswa yang bersangkutan.

Lampiran 2. Kuesioner Penelitian Dengan Google Form

7/14/23, 5:39 AM

Angket Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme Personal Trainer DF FIT CLUB Yogyakarta

Angket Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme Personal Trainer DF FIT CLUB Yogyakarta

Dengan segala kerendahan hati, perkenalkan saya Gildan Ramadhan dari Universitas Negeri Yogyakarta. Pada kesempatan ini memohon keikhlasannya dan bantuan saudara/i sejenak meluangkan waktu untuk memberikan pendapat dan informasi dengan menjawab angket penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui "Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme Personal Trainer DF FIT CLUB Yogyakarta". Segala jawaban yang diberikan adalah untuk kepentingan penyusunan penelitian. Harapan peneliti, semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak. Jawaban saudara/i yang berikan akan penelitian ini dijamin kerahasiaannya. Atas perhatian dan kesediaan saudara/i untuk mengisi angket penelitian ini saya ucapkan terimakasih

* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi

1. Email *

Identitas Responden/Klien

2. Nama *

3. Usia *

4. Pekerjaan *

5. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

☐ Perempuan

☐ Laki - laki

6. Nama personal trainer *

FORMULIR PERNYATAAN

Tersedia 40 butir pernyataan dengan 4 alternatif pilihan jawaban yang dapat anda pilih yaitu:

STS = Sangat Tidak Setuju/Sangat Buruk

TS = Tidak Setuju/Buruk

S = Setuju/Baik

SS = Sangat Setuju/Sangat Baik

7. Catatan:

*

Mohon berikan jawaban yang jujur berdasarkan pengalaman pribadi anda dengan personal trainer yang bersangkutan. Terima kasih atas partisipasi anda.

Centang semua yang sesuai.

☐ Baik

A. Pernyataan Aspek Tangible

Ada 9 pernyataan

8. 1. Personal trainer menunjukkan penampilan fisik yang rapi dan profesional saat *
bertemu klien

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

9. 2. Fasilitas dan peralatan yang digunakan oleh personal trainer dalam sesi *
latihan terlihat modern dan dalam kondisi baik

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

10. 3. Ruang latihan yang digunakan oleh personal trainer memiliki suasana yang *
nyaman dan bersih

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

11. 4. Personal trainer selalu menjaga penampilan ketika mendampingi latihan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

12. 5. Personal trainer memiliki bentuk badan yang proporsional *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

13. 6. Personal trainer selalu menjaga kebersihan alat-alat latihan sebelum dan sesudah digunakan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

14. 7. Personal trainer memberikan kesan profesional melalui gaya berkomunikasi dan perilaku yang konsisten *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

15. 8. Personal trainer memiliki pengetahuan yang memadai tentang peralatan dan fasilitas yang digunakan. *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

16. 9. Personal trainer memiliki penampilan fisik yang terlihat sehat dan bugar *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

Pernyataan Aspek Reliability

Ada 10 pernyataan

17. 10. Personal trainer selalu tepat waktu dalam memenuhi jadwal latihan yang telah disepakati *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

18. 11. Jadwal latihan yang disusun personal trainer tidak mengganggu aktivitas harian klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

19. 12. Personal trainer memberikan program latihan yang sesuai dengan kebutuhan dan tujuan klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

20. 13. Personal trainer selalu memberikan petunjuk dan instruksi yang jelas kepada klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

21. 14. Personal trainer memastikan ketersediaan dan kesiapan peralatan yang diperlukan sebelum sesi latihan dimulai *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

22. 15. Personal trainer mampu mengatasi kendala atau perubahan jadwal dengan baik dan memberikan solusi alternatif kepada klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

23. 16. Personal trainer memberikan penjelasan yang akurat tentang durasi dan intensitas latihan yang diperlukan. *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

24. 17. Personal trainer dapat memberikan banyak opsi pilihan atau variasi program latihan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

25. 18. Program latihan yang dirancang oleh personal trainer sesuai dengan apa yang diinginkan klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

26. 19. Personal trainer memberikan referensi menu makanan untuk mendukung keberhasilan program klien *

Tandai satu oval saja.

☐ STS

☐ TS

☐ S

☐ SS

Pernyataan Aspek Responsiveness

Ada 8 pernyataan

27. 20. Personal trainer dengan cepat merespons pertanyaan dan kebutuhan klien *

Tandai satu oval saja.

☐ STS

☐ TS

☐ S

☐ SS

28. 21. Personal trainer mampu berkomunikasi dengan bahasa yang baik *

Tandai satu oval saja.

☐ STS

☐ TS

☐ S

☐ SS

29. 22. Personal trainer dengan tanggap mengenali dan menghormati batasan atau kebutuhan khusus klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

30. 23. Personal trainer mengambil tindakan segera untuk menyelesaikan masalah atau kekhawatiran yang diungkapkan oleh klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

31. 24. Personal trainer memberikan saran atau solusi yang berguna dalam mengatasi tantangan atau hambatan dalam mencapai tujuan klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

32. 25. Personal trainer dengan sigap menyesuaikan program pelatihan jika ada perubahan kebutuhan klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

33. 26. Personal trainer menanyakan keluhan yang dialami klien secara berkala *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

34. 27. Personal trainer secara aktif memastikan bahwa klien merasa didengar dan dipahami dalam setiap interaksi *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

Pernyataan Aspek Assurance

Ada 6 pernyataan

35. 28. Personal trainer memiliki sertifikasi atau kualifikasi yang relevan dalam bidang kebugaran dan pelatihan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

36. 29. Personal trainer merupakan lulusan dari jurusan olahraga *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

37. 30. Personal trainer memberikan penjelasan yang jelas dan memadai tentang program pelatihan yang akan dilakukan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

38. 31. Personal trainer menunjukkan pengetahuan yang mendalam tentang prinsip-prinsip kebugaran dan kesehatan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

39. 32. Personal trainer menjaga profesionalisme dalam hubungan dengan klien, termasuk menghindari konflik kepentingan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

40. 33. Personal trainer menjaga kerahasiaan dan privasi informasi pribadi klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

Pernyataan Aspek Empathy

Ada 7 pernyataan

41. 34. Personal trainer selalu memperhatikan kondisi fisik dan mental klien saat memberikan pelatihan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

42. 35. Personal trainer memperhatikan secara aktif tanda-tanda kelelahan atau ketidaknyamanan klien selama sesi pelatihan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

43. 36. Personal trainer memberikan dukungan emosional yang positif dan memotivasi klien selama proses pelatihan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

44. 37. Personal trainer memberikan sanjungan jika klien berhasil mendapatkan apa yang diinginkan *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

45. 38. Personal trainer mengingatkan jadwal latihan pada klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

46. 39. Personal trainer mengingatkan diet atau pengaturan makan klien *

Tandai satu oval saja.

- ☐ STS
☐ TS
☐ S
☐ SS

7/14/23, 5:39 AM

Angket Penelitian Analisis Tingkat Kepuasan Klien Terhadap Profesionalisme Personal Trainer DF FIT CLUB Yogyakarta

47. 40. Personal trainer menunjukkan empati dalam menghadapi tantangan atau kegagalan klien, serta membantu mereka untuk bangkit dan tetap termotivasi *

Tandai satu oval saja.

☐ STS

☐ TS

☐ S

☐ SS

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

Lampiran 3. Jawaban Responden Penelitian

No.	Responden	Aspek <i>Tangibles</i>								
		Q1.1	Q1.2	Q1.3	Q1.4	Q1.5	Q1.6	Q1.7	Q1.8	Q1.9
1	Responden 1	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
2	Responden 2	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
3	Responden 3	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
4	Responden 4	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
5	Responden 5	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS
6	Responden 6	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	SS
7	Responden 7	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
8	Responden 8	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
9	Responden 9	SS	S	S	S	S	S	S	S	S
10	Responden 10	SS	SS	S	S	SS	SS	SS	SS	SS
11	Responden 11	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
12	Responden 12	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
13	Responden 13	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
14	Responden 14	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS
15	Responden 15	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
16	Responden 16	SS	S	S	SS	SS	S	SS	SS	SS
17	Responden 17	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
18	Responden 18	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
19	Responden 19	SS	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS
20	Responden 20	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
21	Responden 21	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S
22	Responden 22	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
23	Responden 23	SS	S	S	SS	S	SS	SS	SS	S
24	Responden 24	S	S	S	SS	S	S	S	SS	S
25	Responden 25	S	SS	SS	S	S	SS	S	SS	S

No.	Responden	Aspek <i>Reliability</i>									
		Q2.1	Q2.2	Q2.3	Q2.4	Q2.5	Q2.6	Q2.7	Q2.8	Q2.9	Q2.10
1	Responden 1	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	SS
2	Responden 2	SS	SS	SS	S	SS	SS	S	SS	SS	SS
3	Responden 3	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
4	Responden 4	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S
5	Responden 5	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS	S	SS
6	Responden 6	SS	S	S	SS	SS	SS	SS	S	S	SS
7	Responden 7	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
8	Responden 8	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
9	Responden 9	SS	S	SS	SS	S	S	S	S	S	S
10	Responden 10	SS	S	S	S	S	S	S	S	S	S
11	Responden 11	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
12	Responden 12	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS
13	Responden 13	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S
14	Responden 14	SS	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	SS	S
15	Responden 15	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
16	Responden 16	SS	SS	SS	S	S	S	S	SS	S	S

17	Responden 17	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
18	Responden 18	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
19	Responden 19	SS	S	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	SS
20	Responden 20	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS	SS	S
21	Responden 21	S	S	S	S	S	S	S	S	S	S
22	Responden 22	SS	SS	SS	SS	SS	S	S	S	S	S
23	Responden 23	SS	S	S	SS	SS	S	SS	S	S	SS
24	Responden 24	S	S	S	SS	S	S	S	S	SS	S
25	Responden 25	S	S	S	S	SS	S	S	S	SS	S

No.	Responden	Aspek Responsiveness							
		Q3.1	Q3.2	Q3.3	Q3.4	Q3.5	Q3.6	Q3.7	Q3.8
1	Responden 1	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
2	Responden 2	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS
3	Responden 3	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
4	Responden 4	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
5	Responden 5	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS	SS
6	Responden 6	S	S	S	S	S	S	S	S
7	Responden 7	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
8	Responden 8	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS
9	Responden 9	S	S	S	S	S	S	S	S
10	Responden 10	S	S	S	S	S	S	S	S
11	Responden 11	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
12	Responden 12	SS	SS	SS	SS	SS	SS	S	S
13	Responden 13	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
14	Responden 14	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
15	Responden 15	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
16	Responden 16	SS	S	SS	S	SS	S	S	S
17	Responden 17	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
18	Responden 18	S	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS
19	Responden 19	SS	SS	SS	S	SS	S	SS	SS
20	Responden 20	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
21	Responden 21	S	S	S	S	S	S	S	S
22	Responden 22	S	S	S	S	S	S	SS	S
23	Responden 23	SS	S	S	SS	S	SS	S	S
24	Responden 24	S	S	S	S	S	S	S	SS
25	Responden 25	S	S	SS	S	S	S	S	S

No.	Responden	Aspek Assurance					
		Q4.1	Q4.2	Q4.3	Q4.4	Q4.5	Q4.6
1	Responden 1	SS	S	SS	SS	SS	SS
2	Responden 2	SS	S	S	SS	SS	SS
3	Responden 3	SS	SS	SS	SS	SS	SS
4	Responden 4	SS	SS	SS	SS	SS	SS
5	Responden 5	SS	SS	SS	SS	SS	SS
6	Responden 6	SS	SS	SS	SS	SS	S
7	Responden 7	SS	STS	SS	SS	SS	SS

8	Responden 8	SS	SS	SS	SS	SS	SS
9	Responden 9	S	S	S	S	S	S
10	Responden 10	SS	S	S	S	S	S
11	Responden 11	SS	SS	SS	SS	SS	SS
12	Responden 12	SS	S	SS	SS	SS	SS
13	Responden 13	SS	SS	SS	SS	SS	SS
14	Responden 14	S	S	SS	SS	SS	SS
15	Responden 15	SS	SS	SS	SS	SS	SS
16	Responden 16	S	TS	S	S	S	S
17	Responden 17	SS	SS	SS	SS	SS	SS
18	Responden 18	SS	S	SS	SS	SS	SS
19	Responden 19	SS	SS	SS	SS	SS	SS
20	Responden 20	SS	S	SS	SS	SS	SS
21	Responden 21	S	S	S	S	S	S
22	Responden 22	S	TS	S	SS	SS	SS
23	Responden 23	SS	S	S	SS	SS	SS
24	Responden 24	S	S	S	S	S	S
25	Responden 25	S	TS	S	S	SS	S

No.	Responden	Aspek Empathy						
		Q5.1	Q5.2	Q5.3	Q5.4	Q5.5	Q5.6	Q5.7
1	Responden 1	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
2	Responden 2	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
3	Responden 3	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
4	Responden 4	SS	SS	S	S	SS	SS	SS
5	Responden 5	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS
6	Responden 6	S	SS	S	S	SS	SS	S
7	Responden 7	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
8	Responden 8	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS
9	Responden 9	S	S	S	S	S	S	S
10	Responden 10	S	S	S	S	S	S	S
11	Responden 11	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
12	Responden 12	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
13	Responden 13	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
14	Responden 14	SS	SS	SS	SS	SS	S	SS
15	Responden 15	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
16	Responden 16	S	SS	SS	SS	S	S	S
17	Responden 17	SS	SS	SS	SS	SS	SS	SS
18	Responden 18	S	S	SS	S	SS	TS	S
19	Responden 19	S	SS	SS	SS	SS	SS	SS
20	Responden 20	SS	SS	SS	SS	SS	S	S
21	Responden 21	S	S	S	S	S	S	S
22	Responden 22	SS	S	S	S	S	S	S
23	Responden 23	SS	SS	S	S	SS	SS	SS
24	Responden 24	SS	SS	S	SS	S	S	S
25	Responden 25	S	S	SS	S	SS	S	S

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian

