

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN FITNESS: KAJIAN STUDI PADA PUSAT KEBUGARAN  
HEALTH AND SPORT CENTER UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**



Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar  
Sarjana Olahraga  
Program Studi Ilmu Keolahragaan

**Oleh:**  
**RIZCKA DWITAMA RYANTI**  
**NIM 20603144021**

**FAKULTAS ILMU KEOLAHARGAAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2024**

**HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN FITNESS: KAJIAN STUDI PADA PUSAT KEBUGARAN  
HEALTH AND SPORT CENTER UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**TUGAS AKHIR SKRIPSI**



Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mendapatkan gelar  
Sarjana Olahraga  
Program Studi Ilmu Keolahragaan

**Oleh:**  
**RIZCKA DWITAMA RYANTI**  
**NIM 20603144021**

**FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2024**

# **HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITNESS: KAJIAN STUDI PADA PUSAT KEBUGARAN HEALTH AND SPORT CENTER UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM 20603144021

## **ABSTRAK**

*Fitness Center* hadir sebagai pusat pelayanan kesehatan yang menawarkan jasa kesehatan dan kebugaran. Salah satu hal yang harus diperhatian oleh *Fitness Center* adalah kepuasaan pelanggan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik yang digunakan berupa angket atau kuisioner berdasarkan dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan *Fitness Center* di Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2024 sebanyak 611 dengan menggunakan teknik *accidental sampling* dan hasil sampel sebanyak 85 orang.

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan, tingkat kualitas pelayanan berada pada kategori sedang dengan persentase 77% dan kepuasan pelanggan berada pada kategori sedang dengan persentase 76%. Hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center* di Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung}$  sebesar 0,805 dan  $F_{tabel}$  sebesar 3,955 dimana  $F_{hitung} < F_{tabel}$  artinya dapat dinyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center* di *Health and Sport Center*. Berdasarkan analisis korelasi, diperoleh korelasi variabel X dengan variabel Y sebesar 0,798, kemudian nilai tersebut dipadukan dengan  $N = 85$  dan taraf signifikansi 5% sehingga menghasilkan  $r_{tabel}$  sebesar 0,213. Sehingga, nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,798 > 0,213$ . Dapat disimpulkan bahwa, terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta.

**Kata kunci:** kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, *Fitness Center*

**CORRELATION BETWEEN THE SERVICE QUALITY AND FITNESS  
CUSTOMERS SATISFACTION: STUDY ON HEALTH AND SPORT CENTER  
FITNESS CENTER OF UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM 20603144021

**ABSTRACT**

A Fitness Center is a facility that provides health and fitness services. The Fitness Center must prioritize customer pleasure. This research aims to establish the correlation between the quality of service and the level of customer satisfaction at Health and Sport Center Fitness Center, Universitas Negeri Yogyakarta.

This research was a descriptive quantitative study. The employed methodology involved the utilization of a questionnaire designed to assess many aspects of service quality and customer satisfaction. The research population consisted of 611 Fitness Center clients at the Health and Sport Center, Universitas Negeri Yogyakarta in 2024. The research sample was selected by using accidental sampling procedures, and the study included 85 participants.

According to the findings of the research and data analysis, the level of service quality belongs to the medium level, with a percentage of 77%. Similarly, customer satisfaction is also categorized as moderate, with a percentage of 76%. The research findings demonstrate a direct correlation between the quality of service and customer satisfaction at the Fitness Center located within the Health and Sport Center of Universitas Negeri Yogyakarta. The presence of a strong effect between service quality and customer satisfaction at the Fitness Center in the Health and Sport Center may be observed based on the F count value at 0.805 and F table value at 3.955, where  $F_{count} < F_{table}$ . The correlation analysis gains a correlation coefficient at 0.798 between variable X and variable Y. This coefficient is then coupled with a sample size of  $N = 85$  and a significance threshold of 5% to generate  $r_{table}$  value of 0.213. Therefore, the value of  $r_{count}$  is greater than the value of  $r_{table}$ , specifically 0.798 is greater than 0.213. A correlation can be inferred between the quality of service and the level of customer satisfaction at the Health and Sport Center Fitness Center, Universitas Negeri Yogyakarta.

**Keywords:** service quality, customer satisfaction, Fitness Center

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM : 20603144021  
Program Studi : Ilmu Keolahragaan  
Fakultas : Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan  
Judul Skripsi : Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Fitness: Kajian Studi Pada Pusat Kebugaran Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta.*

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

Yogyakarta, 24 Juli 2024

Yang Menyatakan



Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM 20603144021

## LEMBAR PERSETUJUAN

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITNESS: KAJIAN STUDI PADA PUSAT KEBUGARAN HEALTH AND SPORT CENTER UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

#### TUGAS AKHIR SKRIPSI

Rizeka Dwitama Riyanti  
NIM 20603144021

Telah disetujui untuk dipertahankan di depan Tim Pengaji Tugas Akhir  
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta  
Tanggal: 22 Juli 2024

Koordinator Program Studi

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

Dosen Pembimbing

Dr. Martono, S.Or., M.Or.  
NIP. 198912302019031012



## LEMBAR PENGESAHAN

### HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITNESS: KAJIAN STUDI PADA PUSAT KEBUGARAN HEALTH AND SPORT CENTER UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA

#### TUGAS AKHIR SKRIPSI

Rizeka Dwitama Riyanti  
NIM 20603144021

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta  
Tanggal 2 Agustus 2024



Nama/Jabatan

Dr. Martono, S.Or., M.Or.  
Ketua Penguji/Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

6-8-2024

Dr. Satya Perdana, S.S., M.A  
Sekretaris Penguji

6-8-2024

Prof. Dr. Cerika Rismayanthi,  
S.Or., M.Or.  
Penguji Utama

6-8-2024



Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or.  
NIP. 197702182008011002

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kepada Allah Subahanahu Wa Ta'ala atas segala pertolongan dan kemudahannya, serta rahmat-Nya sehingga penulis dapat memulai dan menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini dengan baik. Karya tulis yang sederhana ini akan penulis persembahkan kepada:

1. Kepada Ibu Mien Cukharsih dan Ayah Eko Budhi Riyanto, orang tua yang luar biasa, hebat, kuat, dan penuh kasih sayang. Terimakasih sudah selalu memberikan do'a, dukungan, motivasi, semangat, dan kasih sayang yang tiada batas kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
2. Terimakasih juga untuk Mamas Rizcky Kurniawan Syah dan Adek Rifdah Triana Ardhiningrum yang selalu memberikan do'a, dukungan, dan semangat.
3. Seluruh keluarga besar penulis yang selalu memberikan *support* dan semangat kepada penulis.
4. Teruntuk Sundari Putri Rahayu, Reka Atmada Ranti, Diana Rahmayanti, Riandani Dwi Cahyanti dan seluruh teman-teman IKOR 2020. Terimakasih sudah selalu menemani, mendukung, memberi semangat dan arahan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir Skripsi ini.
5. Kepada Fiqi Uswatun Khasanah, Citra Sri Rahayu, Wafa Arrijh Ashari, Nani Noviyanti, Anggun Nur Hidayah Asih, Refi Fitriana Widia Pangestika, Khusnul Meliana, Octavia Lestari, Fathurahman, Taufik Kuntoro dan seluruh sahabat penulis. Terimakasih sudah selalu memberikan dukungan, do'a, semangat, dan perhatian yang luar biasa kepada penulis.

6. Terimakasih kepada seluruh teman-teman Unit Terapi yang selalu mendukung penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Seluruh keluarga besar Tangguh'20 yang telah membersemai dan memberikan *support* kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga saat ini.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan atas kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, Allah Subahanahu Wa Ta’ala atas kasih dan karunia-Nya sehingga penyusun Tugas Akhir Skripsi dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi yang berjudul Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Fitness: Kajian Studi Pada Pusat Kebugaran Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta* ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Olahraga.

Terselesaikannya Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan peran berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat.

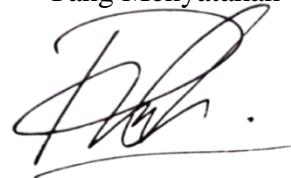
1. Bapak Prof. Dr. Sumaryanto, M.Kes., AIFO., selaku Rektor Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan izin, arahan, dan bimbingan.
2. Bapak Dr. Hedi Ardiyanto Hermawan, S.Pd., M.Or., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta yang telah memberikan persetujuan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi.
3. Bapak Dr. Sigit Nugroho, M.Or., selaku Ketua Departemen dan Koordinator Prodi S1- Ilmu Keolahragaan yang telah memberikan izin penelitian.
4. Bapak Dr. Rifky Riyandi Prastyawan, S.Or., M.Or. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Keolahragaan yang telah membantu.
5. Bapak Dr. Martono, S.Or., M.Or. selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang selalu memberikan arahan, dukungan dan semangat dalam membimbing penyusunan Tugas Akhir Skripsi.

6. Ibu Prof. Dr. Cerika Rismayanthi, S.Or., M.Or. selaku Pengaji Utama yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis.
7. Bapak Dr. Satya Perdana, S.S., M.A. selaku Sekretaris Pengaji yang telah memberikan arahan dan masukan. kepada penulis.
8. Semua pihak yang telah support dan membantu baik secara langsung maupun tidak langsung sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Semoga bantuan yang telah di berikan semua pihak dapat menjadi amalan yg bermanfaat dan mendapatkan balasan kebaikan dari Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Penulis berharap semoga Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca atau pihak lain yang membutuhkan.

Yogyakarta, 24 Juli 2024

Yang Menyatakan



Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM 20603144021

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK .....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
LEMBAR PENGESAHAN .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	5
C. Batasan Masalah.....	6
D. Rumusan Masalah .....	6
E. Tujuan Penelitian .....	6
F. Manfaat Penelitian .....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	8
A. Kajian Teori .....	8
1. Kualitas Pelayanan .....	8
2. Kepuasan Pelanggan.....	13
3. <i>Fitness Center HSC UNY</i> .....	18
B. Hasil Penelitian yang Relevan .....	21
C. Kerangka Berpikir.....	24
D. Hipotesis Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Desain Penelitian.....	26
B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan .....	26
C. Populasi dan Sampel Penelitian .....	26
D. Definisi Operasional Variabel.....	28
E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	29
F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen .....	32
1. Uji Validitas .....	32
2. Uji Reliabilitas.....	33

G. Teknik Analisis Data.....	34
1. Uji Prasyarat .....	35
2. Uji Hipotesis.....	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
A. Hasil Penelitian .....	37
1. Deskripsi Penelitian.....	37
2. Uji Prasyarat .....	42
B. Pembahasan.....	46
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	50
A. KESIMPULAN .....	50
B. IMPLIKASI .....	50
C. SARAN .....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	52
LAMPIRAN .....	54

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Alat Gym Fitness Center HSC UNY.....	4
Tabel 2. Daftar Pelanggan Fitness Health and Sport Center.....	18
Tabel 3. Fasilitas Fitnes Center Health and Sport Center UNY .....	19
Tabel 4. Alat Gym Machine.....	20
Tabel 5. Tarif pelanggan umum Fitnes Center Health and Sport Center UNY ...	21
Tabel 6. Jawaban dan Skor pengukuran Skala Likert.....	29
Tabel 7. Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan .....	30
Tabel 8. Kisi-kisi Angket Kepuasan Pelanggan.....	31
Tabel 9. Patokan Hasil Perhitungan Cronbach Alpha.....	33
Tabel 10. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan .....	34
Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	34
Tabel 12. Jenis Kelamin Responden .....	37
Tabel 13. Usia Responden.....	38
Tabel 14. Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan .....	39
Tabel 15. Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....	39
Tabel 16. Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan .....	40
Tabel 17. Kategorisasi Kepuasan Pelanggan .....	41
Tabel 18. Hasil Uji Normalitas Data.....	42
Tabel 19. Hasil Uji Anova Table .....	43
Tabel 20. Hasil Perhitungan Korelasi .....	44
Tabel 21. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi.....	45
Tabel 22. Anova Uji Regresi Berganda .....	46

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir.....	25
Gambar 2. Jenis Kelamin Responden .....	38
Gambar 3. Usia Responden.....	38
Gambar 4. Kategorisasi Kualitas Pelayanan .....	40
Gambar 5. Kategorisasi Kepuasan Pelanggan .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

	Halaman
Lampiran 1. Surat Izin Uji Instrumen Penelitian .....	55
Lampiran 2. Surat Izin Instrumen Penelitian .....	56
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian.....	57
Lampiran 4. Angket Penelitian .....	58
Lampiran 5. Angket Penelitian Kualitas Pelayanan.....	59
Lampiran 6. Angket Penelitian Kualitas Pelayanan.....	60
Lampiran 7. Angket Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	61
Lampiran 8. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian .....	62
Lampiran 9. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian .....	63
Lampiran 10. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian .....	64
Lampiran 11. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian .....	65
Lampiran 12. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian .....	66
Lampiran 13. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian .....	67
Lampiran 14. Nilai r_tabel .....	68
Lampiran 15. Data SPSS.....	69
Lampiran 16. Data SPSS.....	70
Lampiran 17. Data Penelitian Kualitas Pelayanan .....	71
Lampiran 18. Data Penelitian Kualitas Pelayanan .....	72
Lampiran 19. Data Penelitian Kualitas Pelayanan .....	73
Lampiran 20. Data Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	74
Lampiran 21. Data Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	75
Lampiran 22. Data Penelitian Kepuasan Pelanggan .....	76
Lampiran 23. Dokumentasi .....	77

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

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

Seiring berkembangnya zaman yang membuat gaya hidup dan mobilitas masyarakat semakin tinggi ini memotivasi seseorang untuk melakukan aktivitas olahraga di tempat kebugaran agar dapat menjalankan aktivitasnya secara optimal. Meningkatnya minat masyarakat dalam melakukan aktivitas olahraga memberikan pengaruh terhadap peningkatan pelayanan dalam bidang olahraga. Beberapa masyarakat lebih memilih melakukan olahraga di pusat kebugaran, dikarenakan pusat kebugaran biasanya dilengkapi dengan beberapa fasilitas yang lengkap dengan pelayanan yang baik. Dengan adanya perkembangan pada pusat kebugaran ini memudahkan masyarakat dalam melakukan aktivitas olahraga dan menyesuaikan target kebugaran dengan waktu yang lebih efisien.

Adanya pusat kebugaran, masyarakat dapat melakukan aktivitas olahraga tanpa harus memerlukan fasilitas sendiri. Peralatan dan program latihan merupakan fasilitas yang sudah ada di setiap pusat kebugaran (*Fitness Center*). Namun, kurangnya sarana yang mendukung juga dapat menjadi hambatan di suatu pusat kebugaran seperti, lahan parkir kendaraan yang kurang memadai, ruang ganti yang kurang bersih, *locker room* yang kurang memadai, toilet yang kurang bersih, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, tidak sedikit masyarakat yang lebih memilih untuk membeli alat kebugaran dan melakukannya sendiri dirumah karena, selain menghemat waktu, tempat lebih higienis, privasi juga lebih terjaga.

*Fitness Center* hadir sebagai pusat pelayanan kesehatan yang menawarkan jasa kesehatan dan kebugaran yang disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan. Kemajuan teknologi yang semakin pesat dan semakin kompetitif ini memberikan dampak terhadap perubahan cara berpikir seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu produk, terkhusus pada kualitas pelayanan kebugaran. Hal utama yang harus diperhatian oleh *Fitness Center* adalah kepuasaan pelanggan *fitness*, agar perusahaan dapat bertahan dan terus bersaing dengan mengidentifikasi dan menganalisis kebutuhan konsumen dengan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan merupakan salah satu cara untuk memenuhi keinginan dan harapan konsumen (Bernik, 2019:221). *Fitness Center* dituntut untuk selalu melakukan suatu pembaruan dalam menyusun strategi bisnis terutama dalam peningkatan kualitas pelayanan agar dapat terus bersaing dan mencapai tujuan.

Kualitas barang dan jasa pelayanan pada pusat kebugaran menjadi tolak ukur keunggulan daya saing pusat kebugaran tersebut. Apabila konsumen merasa puas terhadap kualitas pelayanan yang baik maka hal ini memberikan respon positif dan cenderung akan melakukan pengulangan. Menurut Fandy Tjiptono, (2012) dalam (Santoso, 2019:129) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan berarti memberikan layanan yang memenuhi kebutuhan konsumen.

Setiap perusahaan memiliki kualitas pelayanan masing-masing, tetapi perusahaan harus mengetahui hal-hal yang dibutuhkan konsumen dan

memberikan upaya yang maksimal dalam pelayanan yang terbaik. Kualitas pelayanan merupakan hal yang perlu diperhatikan dan dimaksimalkan agar mampu bertahan dan tetap dijadikan pilihan oleh banyak konsumen (Setyawati, 2023:58). Kualitas layanan merupakan suatu bentuk upaya untuk memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen dalam ketepatan dan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan para konsumen (Lestari & Iskandar, 2021). Kualitas layanan menjadi faktor utama dalam keberhasilan memberikan kepuasaan terhadap para pelanggan *fitness* di *Health and Sport Center*.

Bagi pihak manajemen kondisi ini yang akan membantu untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen terhadap kepuasan pelayanan yang diberikan terhadap pelanggan *fitness Health and Sport Center*. *Health and Sport Center* merupakan pusat kesehatan olahraga yang dimiliki oleh Universitas Negeri Yogyakarta dimana di dalamnya terdapat berbagai divisi yang menyangkut tentang olahraga, salah satunya adalah divisi kebugaran olahraga dengan visi *More than fit and healthy lifestyle* dengan mewujudkan layanan prima. *Fitness Center* *Health and Sport Center* memiliki beberapa pelayanan program latihan seperti: *Physical fitness, Fat lose, Body shaping, Weight gain, Body building*, dan lain sebagainya.

Memberikan pelayanan yang baik terhadap pelanggan perlu dilakukan pembaharuan (*inovasi*) yang terus-menerus dengan memunculkan hal-hal baru dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan secara optimal. Kepuasaan pelanggan merupakan suatu bentuk keberhasilan dari suatu pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan

dengan baik. Kepuasaan pelanggan merupakan harapan dimana pelanggan merasa puasa terhadap produk atau jasa yang diberikan dan kepuasaan pelanggan terjadi apabila nilai pelayanan yang diberikan lebih baik dari pada keinginan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas, dan jika nilai pelayanan yang diberikan kurang baik maka pelanggan akan merasa tidak puas (Lestari, 2020:109).

*Fitness Center* UNY telah didirikan sejak tahun 2009 yang awalnya berada di selasar GOR UNY kemudian pindah ke Gedung Health and Sport Center pada tahun 2019. Dengan umur yang cukup lama belasan tahun, memungkinkan beberapa alat *gym* mengalami penurunan kualitas. Tidak hanya itu, di *Fitness Center* Health and Sport Center UNY belum menyediakan layanan kelas khusus seperti *zumba*, *yoga*, *body pump*, *body combat*, dan kelas kebugaran lainnya. Berdasarkan hasil observasi langsung ditemukan bahwa alat yang tersedia tidak seimbang dengan banyaknya pengunjung yang datang. Hal ini menyebabkan keterbatasan pelanggan dalam mengakses penggunaan alat-alat *fitness*.

Tabel 1. Jumlah Alat Gym Fitness Center HSC UNY

No	Nama Alat	Jumlah
1.	<i>Treadmill</i>	4
2.	<i>Leg Press</i>	2
3.	<i>Bench Press</i>	1
4.	<i>Chest Press</i>	2
5.	<i>Rowing</i>	1
6.	<i>Leg Extension</i>	2
7.	<i>Leg Curl</i>	2
8.	<i>Abdominal Machine</i>	1
9.	<i>Dumbble</i>	15
10.	<i>Lower Back</i>	1

Pelanggan yang datang dalam satu hari dapat mencapai 50-70 pelanggan. Berdasarkan dengan jumlah alat yang ada, sehingga alat yang tersedia belum cukup digunakan oleh pelanggan dalam waktu bersamaan. Terbatasnya sarana dan prasarana dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berkunjung. Kritik dan saran yang akan disampaikan oleh pelanggan juga sedikit terhambat karena tidak adanya kotak saran yang disediakan oleh pihak *Fitness Center* Health and Sport Center kepada pelanggan. Beberapa fasilitas lainnya seperti *locker box* yang sulit dikunci dan *locker room* tidak ada sirkulasi udara membuat udara menjadi tidak sedap dan pengap, serta instruktur yang jarang bersiap didalam sehingga sedikit lambat menangani apabila ada kendala didalam ruang *fitness*.

## B. Identifikasi Masalah

Dari latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Layanan yang diberikan manajemen *Fitness Center* Health and Sport Center belum optimal.
2. Kepuasan pelanggan *Fitness Center* Health and Sport Center belum maksimal.
3. Layanan penyampaian aspirasi dan aduan yang dimiliki *Fitness Center* Health and Sport Center belum berjalan optimal.
4. Belum diketahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta.

### **C. Batasan Masalah**

Dari identifikasi masalah di atas terdapat beberapa masalah yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian ini penulis membatasi pada kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan *Fitness Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta*.

### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah dan batasan masalah di atas , maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Berapa besar tingkat kualitas layanan dan kepuasan pelanggan?
2. Adakah hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?

### **E. Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pelanggan *Fitness Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta*.

### **F. Manfaat Penelitian**

Adapun penelitian ini dapat bermanfaat secara teoritis maupun praktis.

#### **1. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai sarana untuk mengembangkan ilmu pengetahuan tentang teori-teori manajemen pemasaran di bidang jasa, khususnya pusat kebugaran atau *Fitness Center*, dan memahami terkait kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di sebuah *Fitness Center*.

## 2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman terkait hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasaan pelanggan *Fitness Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta.
- b. Bagi bpelanggan dan masyarakat, dapat mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pusat kebugaran *Health and Sport Center* kepada para anggota/pelanggan.
- c. Bagi *Fitness Center Health and Sport Center*, dengan diketahuinya kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai pertimbangan dan masukan terhadap perkembangan dan kemajuan *Fitness Center Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **A. Kajian Teori**

##### **1. Kualitas Pelayanan**

###### a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan serta keinginan konsumen dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2014). Menurut (Abdullah & Tantri, 2019) kualitas pelayanan adalah keseluruhan karakteristik suatu barang atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan oleh konsumen maupun yang tersirat. Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan diakhiri pada penilaian dari pelanggan. Pelanggan yang menikmati jasa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan sehingga mereka yang menentukan kualitas dari jasa tersebut.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi harapan konsumen (Alim et al., 2019). Definisi kualitas pelayanan juga berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatannya dalam menyampaikan keinginan setiap pelanggan. Menurut Yamit yang dikutip dalam (Irawan, 2020) tentang beberapa pengertian mengenai definisi kualitas jasa layanan, yaitu:

- 1) *Excellent* adalah standar kinerja layanan yang diperoleh.

- 2) *Customer* adalah kelompok yang menerima dan membayar *output* layanan jasa.
- 3) *Service* adalah proses kegiatan layanan yang tidak secara langsung terlibat dalam proses pembuatan produk, tetapi lebih menekankan pada layanan transaksi antara pembeli dan penjual.
- 4) *Quality* adalah sesuatu yang secara khusus dapat dilihat dan dirasakan dari sifat yang dimiliki suatu produk atau jasa.
- 5) *Levels* adalah suatu pernyataan atas system atau layanan yang digunakan untuk memonitor, menilai, dan mengevaluasi layanan tersebut.
- 6) *Consistent* adalah mempertahankan suatu variasi layanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- 7) *Delivery* adalah memberikan layanan yang terbaik dengan yang benar dan dalam waktu yang tepat.

Wyckof dalam (Sholikhan, 2004) menyatakan bahwa kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa kualitas yang baik bukan dinilai berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari penyedia jasa, melainkan penilaian berdasarkan sudut pandang atau persepsi dari pelanggan. Perkembangan zaman sekarang ini konsumen semakin kritis saat sebelum dan sesudah membeli suatu barang atau jasa, karena konsumen ingin mendapatkan

produk yang baik sesuai harga yang dibayar dengan kualitas pelayanan yang baik (Maulana, 2016).

Menurut Ariani (2011) ada beberapa hal yang mendorong budaya pelayanan, yaitu:

- 1) Menyediakan penyampaian jasa berkualitas, produk pendukung yang berkualitas, pelayanan purna jual yang berkualitas, dan personil pelayanan yang berkualitas.
- 2) Pelanggan adalah benar, *input* adalah hal yang penting.
- 3) Penyedia jasa bertanggung jawab untuk penyampaian kualitas yang di berikan.

Penyedia jasa pelayanan harus memahami bahwa kualitas pelayanan merupakan kunci keunggulan dalam bersaing. Oleh karena itu, tantangan dalam suatu perusahaan jasa adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan, mengadakan *benchmarking* dalam kualitas pelayanan, dan karyawan yang malayani pelanggan harus memberikan pelayanan yang konsisten dan berkualitas.

#### b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman pada (Sinollah & Masruro, 2019) kualitas pelayanan memiliki lima dimensi dalam pengukurannya, yaitu:

- 1) *Tangibles* (tampilan fisik)

*Tangibles* merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada konsumen. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perubahan serta keadaan

lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimensi tersebut mencakup kemampuan peralatan dan teknologi, kondisi sarana, kondisi SDM suatu perusahaan dan keselarasan fasilitas fisik dengan jenis pelayanan yang ditawarkan.

2) *Reliability* (keandalan)

*Reliability* merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Dalam dimensi ini, akan terlihat apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi tersebut mencakup kesesuaian pelayanan, kepedulian perusahaan terhadap permasalahan yang dihadapi oleh konsumen, keandalan penyampaian jasa sejak awal, ketepatan waktu pelayanan dan keakuratan dalam penanganan pelayanan.

3) *Responsiveness* (ketanggapan atau kesediaan)

*Responsiveness* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tanggap dan kesediaan penyedia jasa terutama sifatnya untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan yang tepat sesuai dengan kebutuhan konsumen. Dimensi tersebut mencakup kejelasan informasi waktu penyampaian jasa, kesediaan dan ketanggapan karyawan yang selalu membantu pelanggan, dan ketersediaan waktu para karyawan atau pegawai dalam menanggapi permintaan atau kebutuhan yang dibutuhkan oleh pelanggan.

4) *Assurance* (jaminan dan kepastian)

*Assurance* sendiri merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan kemampuan sumber dayanya untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumennya. Dimensi tersebut mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh penyedia jasa kepada para konsumen.

5) *Empathy* (empati)

*Empathy* atau memahami keinginan konsumen yang berkaitan dengan kemudahan konsumen dalam mendapatkan suatu pelayanan, kemudahan, dan komunikasi yang baik dari pihak perusahaan. Dimensi tersebut mencakup perhatian perusahaan kepada konsumen, perhatian karyawan kepada konsumen, pemahaman karyawan terhadap kebutuhan konsumen, perhatian perusahaan terhadap kepentingan konsumen dan kesesuaian jam kerja perusahaan terhadap konsumen.

c. Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler yang telah dikutip oleh (Lestari, 2020) bahwa kualitas layanan memiliki empat karakteristik, yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Karakteristik ini berbeda dengan barang fisik pada umumnya. Apabila barang fisik dapat dilihat, diraba, serta tidak

berwujud, tetapi karakteristik dari kualitas pelayanan ini hanya dapat dinikmati fasilitasnya, dan tidak berwujud.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Sebuah barang atau benda biasanya melalui tahapan produk, namun pada pelayanan jasa yang dilakukan terlebih dahulu biasanya adalah penjualan. Penjualan ini dilakukan terlebih dahulu agar pelanggan dapat merasakannya,

3. *Variability* (layanan yang sangat bervariasi)

Kualitas layanan bergantung pada siapa, kapan, dimana, dan bagaimana kualitas layanan tersebut dilaksanakan. Kualitas juga dipengaruhi oleh variasi layanan yang diberikan oleh penyedia jasa kepada pelanggan.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Suatu layanan memiliki sifat yang tidak tahan lama artinya tidak dapat dipakai secara berulang-ulang untuk waktu yang akan datang. Permintaan suatu jasa bersifat fluktuatif atau tidak tetap. Oleh karena itu, penyedia layanan jasa harus melakukan rancangan strategi agar lebih baik lagi dalam menjalankan usahanya.

## 2. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan senang atau

puas karena menggunakan atau mengkonsumsi suatu produk atau jasa sebagai suatu pelayanan.

Menurut Rangkuti dalam (Marnovita, 2020) kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan sesudahnya setelah pemakaian serta memiliki tiga aspek dalam kepuasan pelanggan:

1) Atribut yang terkait dengan produk

Kepuasaan yang berkaitan dengan atribut tersebut seperti, penempatan nilai yang didapat dengan harga, kemampuan produk menentukan kepuasan, dan benefit dari produk tersebut.

2) Atribut yang terkait dengan pelayanan

Kepuasan yang berkaitan dengan atribut ini misalnya dengan garansi yang dijanjikan, proses pemenuhan pelayanan, dan penyelesaian masalah yang diberikan.

3) Atribut yang terkait dengan keputusan

Kepuasan yang berkaitan dengan atribut ini yaitu keputusan untuk membeli atau tidaknya dari produsen seperti kemudahan mendapatkan informasi, kesopanan karyawan, dan juga pengaruh dari reputasi perusahaan kepada pihak konsumen atau pelanggan.

Tjiptono dalam (Hidayat, 2019) mengatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu memiliki penilaian mengenai tingkat kepuasan yang berbeda-beda. Kepuasan pelanggan ini dapat memberikan manfaat diantaranya akan terjalin

hubungan yang harmonis antara pelayan dengan pelangga sehingga memberikan arah pelayanan yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, reputasi suatu perusahaan akan semakin membaik di mata pelanggan, serta laba yang diperoleh perusahaan akan semakin meningkat

Menurut Felix et al., (2024: 425) kepuasan pelanggan merupakan suatu bentuk ekspresi pada diri konsumen melalui perasaan senang terhadap kinerja atau hasil yang dirasakan oleh konsumen itu sendiri. Kepuasan pelanggan juga merupakan hasil perbandingan antara harapan konsumen sebelum merasakan pelayanan dengan sesudah mendapatkan pelayanan. Sumber harapan dapat muncul dari beberapa pengalaman sebelumnya, rekomendasi , atau janji pemasaran suatu perusahaan. Kepuasan pelanggan juga merupakan suatu bentuk pemenuhan kebutuhan dan emosi pelanggan yang dihasilkan oleh produk atau jasa tersebut.

Kennedy dan Young dalam Caniago (2022: 223) juga menyampaikan bahwa kepuasan pelanggan dapat diukur dengan dimensi kualitas berdasar sifat umumnya, yaitu:

- a. Keberadaan pelayanan, dimana pelanggan dapat berhadapan langsung atau bertatap muka dengan pemberi pelayanan.
- b. Ketanggapan pelayanan, dimana para pemberi jasa bertindak dengan cepat pada permintaan atau tanggapan dari pelanggan atau konsumen.
- c. Ketepatan pelayanan, dimana para pemberi jasa layanan dapat menyelesaikan pekerjaan sesuai dengan waktu yang telah disepakati bersama.

- d. Profesionalisme pelayanan, dimana pemberi jasa layanan harus menggunakan perilaku profesional terhadap para konsumen selama kerja sama masih berlangsung.
- e. Kepuasan keseluruhan dengan pelayanan, dimana para pemberi jasa layanan harus memperlakukan pelanggan dengan baik.
- f. Kepuasaan keseluruhan, dimana konsumen merasa senang dan puas terhadap kinerja yang telah diberikan oleh pemberi jasa atau layanan dan dapat dinyatakan sangat baik.

Kepuasan pelanggan *fitness* terhadap pelayanan jasa *Fitness Center* yang diberikan merupakan suatu hasil yang dirasakan oleh para pelanggan melalui pelayanan jasa *Fitness Center* yang memenuhi keinginan dan kebutuhan mereka. Pelanggan akan memberikan komentar positif terhadap kualitas pelayanan yang didapatkan. Beberapa manfaat kepuasan pelanggan bagi pelanggan *fitness* adalah:

- 1) Terjalin hubungan yang baik antara pelanggan dengan penyedia layanan *Fitness Center*.
- 2) Membangun citra yang baik bagi *Fitness Center* dimata para pelanggan.
- 3) Menjadikan *Fitness Center* suatu rekomendasi yang baik dari mulut ke mulut.
- 4) Mendatangkan pelanggan-pelanggan *fitness* yang baru.
- 5) Keuntungan *Fitness Center* akan semakin meningkat.

Harapan pelanggan dibentuk oleh beberapa faktor, diantaranya pengalaman masa lalu pelanggan, opini serta informasi dari kerabat.

Semakin tinggi kualitas pelayanan semakin meningkat pula kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan memberikan dorongan kepada para pelanggan agar selalu menjalin hubungan erat dengan perusahaan yang memberikan layanan jasa tersebut. Dengan demikian perusahaan dapat melakukan peningkatan kepuasan pelanggan dengan maksimal (Sriwidodo & Indriastuti, 2010).

Menurut Budhi & Sumiari (2017), terdapat dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap barang dan jasa, yaitu:

- 1) *Complain and Suggestion System* (Sistem keluhan dan saran), setiap perusahaan atau organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas pada pelanggan untuk menyampaikan kritik, saran, pendapat, dan keluhan dari mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang diletakkan di tempat strategis, kartu komentar yang dapat diisi di tempat, *website*, saluran telpon khusus bebas pulsa, dan lain sebagainya.
- 2) *Ghost Shopping* (pembeli bayaran), salah satu cara yang dapat digunakan untuk mendapatkan gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan sebagai pelanggan.
- 3) *Lost Customer Analysis* (analisis pelanggan yang hilang).
- 4) *Customer Satisfaction Analysis* (analisis kepuasan konsumen).

### **3. *Fitness Center* HSC UNY**

Health and Sport Center merupakan laboratorium olahraga yang dimiliki oleh Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan Universitas Negeri Yogyakarta. *Fitness Center* merupakan salah satu layanan atau bagian dari Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta yang disewakan untuk umum (Martono et al., 2022). *Fitness Center* ini berlokasi di Jl. Colombo Yogyakarta No.1 Karangmalang, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281. Data pelanggan yang terdaftar di *Fitness Center* Health and Sport Center UNY dapat dilihat dari tabel berikut:

Tabel 2. Daftar Pelanggan Fitness Health and Sport Center

No.	Tahun	Jumlah Yang Mendaftar
1.	2020	691 Anggota
2.	2021	768 Anggota
3.	2022	1431 Anggota
4.	2023	1610 Anggota
5.	2024	611 Anggota

Data di atas menunjukkan total keseluruhan pelanggan yang mendaftar di *Fitness Center* Health and Sport Center dari tahun 2020-2024 sejumlah 5.111. Kenaikan jumlah anggota yang mendaftar pada tahun 2021 sejumlah 77, pada tahun 2022 sejumlah anggota dengan tingkat kenaikan jumlah 663, pada tahun 2023 sejumlah 179. Data tersebut menunjukkan jumlah setiap tahunnya mengalami kenaikan yang tidak stabil. Namun, dengan adanya kenaikan tersebut belum diketahui apakah kualitas pelayanan yang diberikan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan atau tidak. Sehingga, peneliti ingin melakukan penelitian terkait hubungan

kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center*.

*Fitness Center Health and Sport Center UNY* ini memiliki fasilitas yang cukup memadai, seperti:

Tabel 3. Fasilitas Fitnes Center Health and Sport Center UNY

No	Fasilitas
1.	<i>Air Conditioner</i>
2.	<i>Smart Tv</i>
3.	<i>Show case/Kulkas</i>
4.	<i>Free Wifi</i>
5.	<i>Dispenser</i>
6.	Ruang Ganti
7.	Toilet
8.	<i>Mushola</i>
9.	<i>Loker</i>
10.	Ruang Pengukuran Kebugaran
11.	Ruang Tunggu
12.	Parkir kendaraan yang memadai

Selain itu, *Fitness Center HSC UNY* juga memiliki *personal trainer* yang handal di bidangnya sehingga memudahkan pelanggan untuk menjalankan program yang diinginkan. Beberapa peralatan yang ada di *Fitness Center HSC UNY*, diantaranya adalah:

1) *Free Weight*

a) *Dumble*, dengan beberapa variasi ukurannya dengan satuan kilogram.

*Dumble* dapat berfungsi untuk melatih otot *biceps*, *tricep*, *deltoid*, *trapezius*, dan *oblique external* sesuai dengan cara penggunaannya.

b) *Barbel*, dengan beberapa variasi ukurannya dengan satuan kilogram.

Alat ini juga memiliki berbagai fungsi untuk melatih otot-otot dada

bagian bawah (*decline*), otot dada bagian atas (*incline*). Selain itu *barbel* juga dapat melatih otot *bisep*, *tricep*, dan *deltoid*.

2) *Gym machine*

Tabel 4. Alat Gym Machine

No	Nama Alat
1.	<i>Chest press</i>
2.	<i>Shoulder press</i>
3.	<i>Butterfly</i>
4.	<i>Leg press</i>
5.	<i>Leg extension</i>
6.	<i>Pull down</i>
7.	<i>Rowing</i>
8.	<i>Arm curl</i>
9.	<i>Lower back</i>
10.	<i>Bench sit up</i>
11.	<i>Abdominal machine</i>
12.	<i>Treadmill</i>

Selain itu juga terdapat beberapa program latihan yang ditawarkan oleh *Fitness Center* HSC UNY untuk para pelanggan yang akan melakukan aktivitas olahraga di pusat kebugaran tersebut, diantaranya adalah:

- 1) *Fat loss* (penurunan berat badan)
- 2) *Weight gain* (penambahan berat badan)
- 3) *Body shaping* (pengencangan badan)
- 4) *Therapy and Rehabilitation*
- 5) *Body building* (pembentukan badan)

Satuan tarif bagi pelanggan *fitness* HSC UNY pada tahun 2023-2024 dibagi menjadi 3 kategori, yaitu pelanggan Umum, UNY (dosen, karyawan,

dan mahasiswa), dan Alumni UNY. Kategori tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing anggota.

Tabel 5. Tarif pelanggan umum Fitnes Center Health and Sport Center UNY

Kategori	Tarif
Pendaftaran	Rp. 25.000
Insidental	Rp. 50.000
1 Bulan	Rp. 250.000
2 Bulan	Rp. 450.000
3 Bulan	Rp. 650.000

## B. Hasil Penelitian yang Relevan

Untuk mendukung penelitian ini maka dibutuhkan penelitian-penelitian relevan yang terdahulu sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan Martono, dkk, (2022) yang berjudul “*User Satisfaction On Quality Of Services In HSC Fitness Center Faculty of Sport Science Universitas Negeri Yogyakarta*”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pengguna di *Fitness Center* HSC Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. Sampel dari penelitian ini melibatkan 100 responden dengan menggunakan metode *purposive sampling* dan menggunakan instrumen angket dalam pengumpulan data. Objek penelitian ini berupa kepuasan pengguna *Fitness Center* HSC yang meliputi *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *empathy*. Teknis analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan mengkonversikan menjadi kategori sangat memuaskan, memuaskan, tidak memuaskan, dan sangat tidak memuaskan. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa sebagian besar

responden menyatakan puas dengan kualitas pelayanan jasa yang diberikan oleh *Fitness Center* HSC UNY dengan presentase sangat memuaskan sebesar 13% (13 orang), memuaskan 82% (82 orang), tidak memuaskan 4% (4 orang), dan sangat tidak memuaskan 1% (1 orang). Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan jasa di *Fitness Center* HSC adalah memuaskan.

2. Penelitian yang dilakukan Edhi Cahyo Rohmadi (2015) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Fasilitas Kolam Renang Alam Tirta YONIF 412 Kabupaten Purworejo Jawa Tengah”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan fasilitas kolam renang alam tirta Yonif 412 di Kabupaten Purworejo. Sampel dari penelitian ini melibatkan 70 responden dengan menggunakan metode survei dengan teknik angket (kuisioner). Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan fasilitas kolam renang Alam Tirta YONIF 412 Kabupaten Purworejo masuk dalam kategori rendah dengan presentase kategori sangat rendah sebesar 4,29% (3 orang), kategori rendah sebesar 38,57% (27 orang), kategori sedang sebesar 32,86% (23 orang), kategori tinggi sebesar 15,71% (11 orang), dan kategori sangat tinggi sebesar 8,57% (6 orang).
3. Penelitian yang dilakukan Nicko Febriansyah Saputro (2012) yang berjudul “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Anggota Sembada Fitness di Kabupaten Sleman Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah

untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan di Sembada Fitness di Kabupaten Sleman Yogyakarta. Sampel dari penelitian ini melibatkan 75 responden dengan metode survei menggunakan angket sebagai instrumen penelitian. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap pelayanan di Sembada Fitness di Kabupaten Sleman Yogyakarta adalah memuaskan dengan presentase kategori kurang memuaskan sebesar 45,3% (34 orang), kategori memuaskan sebesar 44% (33 orang), kategori sangat memuaskan sebesar 6,7% (5 orang), dan kategori tidak memuaskan sebesar 4,0% (3 orang).

4. Penelitian yang dilakukan Wisnu Nur Prasetyo (2016) yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan Fitness Center Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa dan layanan *Fitness Center* GOR UNY. Sampel penelitian ini melibatkan 30 responden dengan metode *non probability sampling* menggunakan teknik *accidental sampling*. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa pelayanan di Fitness Center GOR UNY adalah sangat memuaskan dengan presentase 100% (30 orang).
5. Penelitian yang dilakukan Dicky Adi Irawan (2020) yang berjudul “Kualitas Layanan Klinik Terapi Fisik HSC FIK UNY: Survei Terhadap Kepuasan Pasien”. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui tingkat

kepuasan pasien terhadap layanan Klinik Terapi Fisik HSC FIK UNY.

Sampel dari penelitian ini melibatkan 65 responden dengan teknik analisis data menggunakan metode *servqual* untuk melihat selisih antara persepsi dengan harapan konsumen. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa perhitungan nilai rata-rata harapan dengan persepsi pasien masih kurang yaitu  $3.16 < 3.60$  dengan perbedaan yang tidak terlalu jauh sehingga tingkat kepuasan cukup tinggi.

### C. Kerangka Berpikir

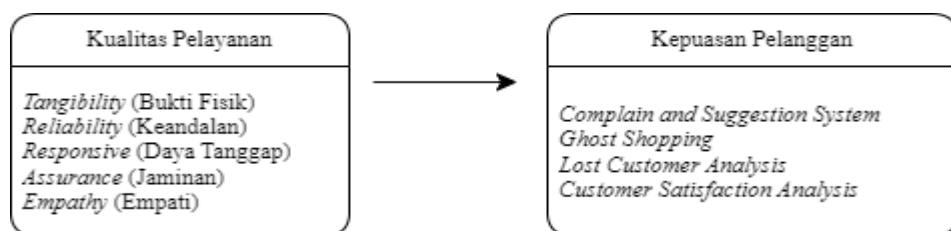
Health and Sport Center UNY merupakan salah satu pusat pelayanan Kesehatan olahraga yang dimiliki oleh Universitas Negeri Yogyakarta. *Fitness Center* juga merupakan salah satu bagian dari *Health and Sport Center*. Pada pusat kebugaran olahraga dibutuhkan yang namanya kualitas pelayanan guna menunjang kepuasan untuk para pelanggan *Fitness Center*. Agar dapat mempertahankan para pelanggan *Fitness Center*, perlu dijalankannya dimensi pada kualitas layanan yang terdiri dari *assurance*, *empathy*, *responsiveness*, *tangibility*, dan *reliability*. Kualitas pelayanan yang dijalankan dengan baik sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan akan memberikan dampak positif bagi perusahaan penyedia jasa tersebut.

Kepuasan dari para pelanggan merupakan bukti dari keberhasilannya sebuah kualitas layanan yang diberikan oleh penyedia jasa layanan. Ketatnya persaingan antara *Fitness Center* saat ini menjadikan kepuasan pelanggan menjadi salah satu faktor utama. Pengukuran kepuasan pelanggan menurut (Budhi & Sumiari, 2017) mencakup *Complain and Suggestion System*, *Ghost*

*Shopping, Lost Costumer Analysis, dan Customer Satisfaction Analysis.*

Apabila kualitas layanan sudah berjalan dengan baik sesuai dengan harapan dan kebutuhan para *member*, maka pelanggan akan merasa puas dengan layanan jasa yang telah diberikan oleh pihak *Fitness Center*.

Gambar 1. Bagan Kerangka Berpikir



#### D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis menurut merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah dalam sebuah penelitian (Sugiyono, 2019). Dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan pada teori-teori yang relevan dan belum didasarkan melalui pengumpulan data. Berdasarkan uraian di atas, hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah ada hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta*.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

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

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode survei, adapun pengumpulan datanya dengan menggunakan angket (kuisioner). Sulistyawati et al., (2022) menyatakan bahwa penelitian deskriptif kuantitatif merupakan penelitian yang mendeskripsikan, meneliti, dan menjelaskan sesuatu dengan menggunakan angka-angka dan penelitian ini juga hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *fitness Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta.

#### **B. Tempat dan Waktu Pelaksanaan**

Penelitian ini dilaksanakan pada Tanggal 17-21 Mei 2024. Tempat pelaksanaan penelitian ini dilakukan di *Fitness Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta Jl. Colombo Yogyakarta No.1 Karangmalang, Caturtunggal, Kecamatan Depok, Kabupaten Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta, 55281.

#### **C. Populasi dan Sampel Penelitian**

##### **1. Populasi**

Populasi merupakan objek keseluruhan dalam sebuah penelitian (Amin et al., 2023). Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah pelanggan

*Fitness* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta pada tahun 2024 dengan jumlah 611 populasi.

## 2. Sampel

Sampel merupakan sebagian objek yang memiliki karakteristik representasi yang sesuai dari populasi (Amin et al., 2023). Sampel dalam penelitian ini merupakan pelanggan *Fitness* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta. Penelitian ini mengambil sampel dengan metode *non-probability* yang menggunakan teknik *accidental sampling*. *Sampling insidental* atau *accidental sampling* merupakan teknik untuk menentukan sampel berdasarkan kebetulan, atau apabila seseorang yang ditemui cocok sebagai sampel atau sumber data yang dibutuhkan. Sampel dihitung dengan menggunakan Rumus *Slovin*, sebagai berikut:

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + N(e)^2} \\ n &= \frac{611}{1 + 611(0,1)^2} \\ n &= \frac{611}{1 + 611(0,01)} \\ n &= \frac{611}{1 + 6,11} \\ n &= \frac{611}{7,11} \\ n &= 85 \text{ sampel} \end{aligned}$$

Keterangan:

n : Ukuran sampel/jumlah responden

N : Ukuran populasi

e : Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa di tolerir.

Ketentuan :

Nilai e : 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar

Nilai e : 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

## **D. Definisi Operasional Variabel**

Definisi operasional variabel merupakan suatu aspek penelitian yang bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Menurut Sugiyono (2019) definisi operasional variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya.

Variabel yang diteliti pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan sebagai variabel bebas terhadap kepuasan pelanggan *fitness* sebagai variabel terikat yang diukur menggunakan lima dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu: *Assurance* (Jaminan), kemampuan suatu perusahaan dalam menyediakan kemampuan sumber dayanya untuk memberikan rasa percaya dan keyakinan kepada konsumennya. *Empathy* (Empati), atau memahami keinginan konsumen yang berkaitan dengan kemudahan konsumen dalam mendapatkan suatu pelayanan, kemudahan, dan komunikasi yang baik dari pihak perusahaan. *Responsive* (Daya Tangkap), kemampuan untuk memberikan pelayanan secara tanggap. *Reliability* (Keandalan), n kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan. *Tangibility* (Bukti Fisik), kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada konsumen. Dan juga pengukuran kepuasan pelanggan yang mencakup *Complain and Suggestion System*, *Ghost Shopping*, *Lost Costumer Analysis*, dan *Customer Satisfaction Analysis*.

## E. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei dengan menggunakan angket kuisioner. Jenis angket yang digunakan adalah angket tertutup yang sudah disiapkan jawabannya, sehingga responden tinggal memilih jawaban sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Menurut Komalasari dalam (Nasution, 2020) angket tertutup merupakan angket yang pertanyaannya tidak memberi kebebasan kepada responden untuk menjawab sesuai dengan keinginan, tetapi membantu mempermudah responden dalam menjawab pertanyaan dengan cepat, dan mempermudah peneliti dalam menganalisis data. Teknik ini menggunakan Skala *Likert*, yaitu: Sangat Memuaskan (SM), Memuaskan (M), Tidak Memuaskan (TM), Sangat Tidak Memuaskan (STM) dengan bobot skor penilaian sebagai berikut:

Tabel 6. Jawaban dan Skor pengukuran Skala Likert.

Keterangan	Jawaban	Skor	
		+	-
Sangat Setuju	SS	4	1
Setuju	S	3	2
Tidak Setuju	TS	2	3
Sangat Tidak Setuju	STS	1	4

Peneliti merasa bahwa skala merupakan metode pengumpulan data yang paling tepat, untuk skala yang dipakai adalah sebagai berikut:

a. Skala Kualitas Pelayanan

Dimensi pokok kualitas pelayanan, yaitu: *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), *Responsive* (Daya Tangkap), *Reliability* (Keandalan), dan *Tangibility* (Bukti Fisik). Berikut merupakan kisi-kisi instrumen yang digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 7. Kisi-kisi Angket Kualitas Pelayanan

Variabel	Faktor	Indikator	Positif	Negatif	Jumlah
Kualitas Pelayanan Parasuraman dalam (Sinollah & Masruro, 2019)	<i>Tangibility</i> (Bukti Fisik)	1. Fasilitas fisik	1	2	2
		2. Hasil yang dirasakan	4,5	3	3
		3. Perlengkapan	6		1
	<i>Reliability</i> (Keandalan)	1. Ketepatan waktu pelayanan	7		1
		2. Kesesuaian pelayanan.	9	8	2
		3. Kepedulian instruktur terhadap anggota	11	10	2
	<i>Responsive</i> (Daya tanggap)	1. Respons terhadap keluhan dari pelanggan.	12		1
		2. Respons terhadap masukan dari pelanggan		13	1
		3. Keluangan waktu pelayanan	14		1
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Jaminan keselamatan pelanggan	15	17	2
		2. Jaminan keamanan tempat parkir	16		1
		3. Pengetahuan dan kemampuan SDM	18,19		2
	<i>Empathy</i> (Empati)	1. Perhatian penyedia jasa pada anggota	20,21		2
		2. Memahami kebutuhan anggota	22,23	24	3
		3. Keramahan	25,26		2
	Jumlah		26		

## b. Skala Kepuasan Pelanggan

Dimensi kepuasan pelanggan yang mencakup:

- 1) *Complain and Suggestion System* (Sistem keluhan dan saran), media yang digunakan berupa kotak saran, aplikasi komunikasi seperti *whatsapp* dan *direct message*.
- 2) *Lost Customer Analysis* (Analisis pelanggan yang hilang), merupakan sebuah cara mengidentifikasi sebab pelanggan hilang melalui komunikasi langsung dengan pelanggan tersebut.
- 3) *Customer Satisfaction Analysis* (Survei kepuasan pelanggan).

Tabel 8. Kisi-kisi Angket Kepuasan Pelanggan

Variabel	Faktor	Indikator	Positif	Negatif	Jumlah
Kepuasan Pelanggan (Budhi & Sumiari, 2017)	<i>Complain and Suggestion System</i> (Sistem keluhan dan saran)	1. Sarana untuk menyalurkan keluhan pelanggan 2. Media untuk menyampaikan saran pelanggan	1, 3, 4, 5	2	5
	<i>Lost Customer Analysis</i> (Analisis pelanggan yang hilang)	3. Identifikasi pelanggan yang hilang 4. Pihak <i>Fitness Center</i> menghubungi pelanggan yang berhenti	6, 7, 9	8, 10	5
	<i>Customer Satisfaction Analysis</i> (Analisis kepuasan pelanggan)	5. Kepuasan yang didapatkan pelanggan 6. Analisis masalah yang terjadi	11, 12, 14, 15	13	5
Jumlah			15		

## **F. Validitas dan Reliabilitas Instrumen**

Uji instrument dilakukan untuk menguji suatu alat ukur yang digunakan apakah valid dan reliabel atau tidak (Sugiyono, 2019). Karena dengan dilakukannya uji instrumen, diharapkan sautu hasil penelitian akan menjadi valid dan reliabel. Oleh karena itu, perlunya dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

### **1. Uji Validitas**

Uji validitas merupakan suatu uji yang digunakan untuk melihat apakah suatu alat ukur tersebut valid atau tidak valid. Valid diartikan sebagai sebuah ketepatan, keabsahan, atau kebenaran (Sulistiyono, 2017: 27). Sedangkan dalam konteks pengukuran, alat ukur dikatakan valid ketika dapat melakukan pengukuran dengan tepat dan cocok. Alat ukur yang dimaksud dalam pernyataan ini merupakan alat ukur dengan angket atau kuisioner (Janna & Herianto, 2021). Instrument penelitian ini sudah dimodifikasi dengan validator dosen ahli, yaitu Bapak Dr. Sigit Nugroho, M.Or. dan Bapak Dr. Sulistyono, S.Pd., M.Pd. selaku dosen Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan.

Uji validitas ini dilakukan dengan SPSS *for windows* dengan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan  $r_{tabel}$ . Berdasarkan dari hasil uji validitas instrument angket kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di atas dapat disimpulkan bahwa butir dari 26 pernyataan kualitas pelayanan dan 15 pernyataan kepuasan pelanggan dinyatakan valid. Dalam penelitian ini, uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau validnya suatu

instrument penelitian, suatu pernyataan dinyatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuisioner tersebut (Ghozali, 2021).

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas merupakan penguji indeks yang dapat digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur. Menurut Amanda et al., (2019) alat ukur dapat dikatakan reliabel apabila alat ukur tersebut menghasilkan hasil yang sama meskipun dilakukan pengukuran yang berulang. Untuk menghitung reliabilitas suatu tes dapat menggunakan metode *Alpha Cronbach* dengan perhitungan  $r_{hitung} > r_{tabel} 5\%$ .

Tabel 9. Patokan Hasil Perhitungan Cronbach Alpha

Koefisien Alpha	Interpretasi
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengukur sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau diandalkan. Suatu angket dapat dikatakan reliabel atau handal apabila jawaban responden terhadap pernyataan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan bantuan SPSS dengan uji statistik *Cronbach Alpha*. Adapun kriteria instrument dapat diakatakan reliabel, apabila nilai yang didapat

dalam proses pengajuan uji statistic *Cronbach Alpha*  $> 0,06$  dan sebaliknya apabila uji statistic *Cronbach Alpha*  $< 0,06$  maka dikatakan tidak reliabel.

### 1) Kualitas Pelayanan

Untuk melakukan uji reliabilitas menggunakan SPSS 23 dengan Nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,896 jadi dapat disimpulkan bahwa instrument ini reliabel.

Tabel 10. Hasil Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.896	26

### 2) Kepuasan Pelanggan

Untuk melakukan uji reliabilitas menggunakan SPSS 23 dengan Nilai *Cronbach Alpha* sebesar 0,874 jadi dapat disimpulkan bahwa instrument ini reliabel.

Tabel 11. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.874	15

## G. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan langkah yang dilakukan untuk mengetahui rumusan masalah yang telah ditetapkan dalam penelitian ini dan mendapatkan hasil penelitian. Kegiatan analisis data dilakukan setelah data terkumpul dari lapangan. Data diambil dari responden dengan menggunakan instrument dalam

penelitian yang menggunakan angket. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa analisis data merupakan kegiatan yang dilakukan setelah data dari seluruh responden atau sumber data lainnya terkumpul.

Agar mempermudah proses analisis, data tersebut dikategorikan dengan membuat kriteria interpretasi skor sebagai penentu hasil akhir masing-masing faktor. Dalam mendeskripsikannya, dibagi menjadi empat kriteria, yaitu: sangat setuju, setuju, tidak setuju, dan sangat tidak setuju. Kriteria skor didapat dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Panjang Interval} = \frac{H-L}{n \text{ Kategori}}$$

Keterangan:

Panjang Interval

H : *Highest score* (Nilai tertinggi)

L : *Lowest score* (Nilai terendah)

n Kategori : Jumlah Kategori yang diinginkan

## 1. Uji Prasyarat

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah variabel terikat dan variabel bebas terdistribusi normal atau tidak, karena regresi yang baik adalah yang memiliki nilai residu normal. Pada penelitian ini, uji normalitas dilakukan menggunakan SPSS dengan uji *Kolmogorow Smirnov*. Apabila hasil perhitungan lebih dari 0,05 maka nilai tersebut terdistribusi normal.

### **b. Uji Linearitas**

Uji linearitas merupakan uji yang bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat hubungan yang linear antara variabel bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan pelanggan). Uji linieritas dengan menggunakan uji F dengan tabel F. Jika harga  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier. Sebaliknya, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat tidak linier.

## **2. Uji Hipotesis**

Uji hipotesis ini menggunakan Analisis Regresi Sederhana. Uji Regresi Sederhana ini bertujuan untuk mengetahui hubungan masing-masing variabel yaitu hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta dengan menggunakan persamaan regresi, yaitu:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

- Y : Nilai yang di prediksi
- X : Nilai variabel prediktor
- a : bilangan konstan
- b : bilangan koefisien predictor

Analisis regresi sederhana ini digunakan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan untuk mengetahui apakah variabel saling berhubungan satu sama lain atau tidak.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

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

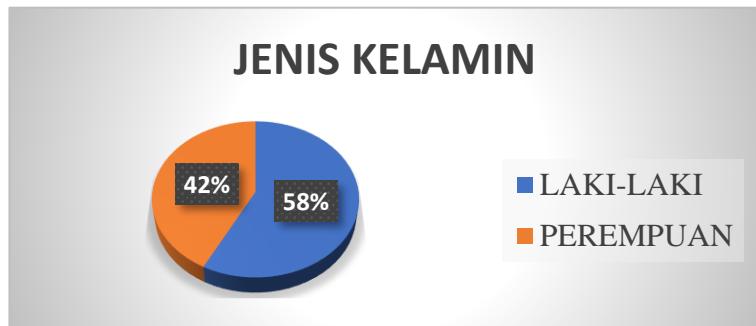
##### **1. Deskripsi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di *Fitness Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta pada Bulan Mei Tahun 2024. Data yang diambil pada penelitian ini adalah data mengenai hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center* health and sport center. Proses pengambilan data ini dilakukan oleh peneliti dan dibantu oleh *Personal Trainer Fitness Center* Health and Sport Center. Dalam angket penelitian ini terdapat 26 pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan 15 pernyataan pada variabel kepuasan pelanggan. Setelah data terkumpul, sampel dalam penelitian ini merupakan pelanggan *Fitness Center* Health and Sport Center yang telah ditentukan dari populasinya menggunakan Rumus *Slovin* dan dengan deskriptif karakteristik responden sebagai berikut:

Tabel 12. Jenis Kelamin Responden

Jenis Kelamin	Laki-Laki	Perempuan
	49	36

Gambar 2. Jenis Kelamin Responden

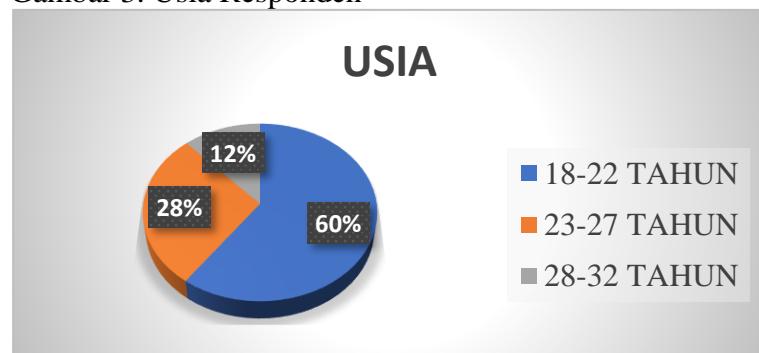


Berdasarkan data jenis kelamin responden yang diperoleh pada tabel di atas, dapat diketahui jumlah jenis kelamin responden terbesar adalah laki-laki dengan persentase 58% sebanyak 49 orang dari data keseluruhan adalah 85 responden. Sedangkan, pada jenis kelamin perempuan dengan persentase 42% sebanyak 36 orang.

Tabel 13. Usia Responden

Usia	Jumlah
18-22 tahun	51
23-27 tahun	24
28-32 tahun	10
Total	85

Gambar 3. Usia Responden



Berdasarkan data usia responden yang diperoleh pada tabel di atas, dapat diketahui jumlah usia responden terbesar adalah pada usia 18-22 tahun

dengan persentase 60% sebanyak 51 orang dari data keseluruhan adalah 85 responden. Sedangkan, pada usia 23-27 tahun dengan persentase 28% sebanyak 24 orang dan pada usia 28-32 tahun dengan persentase 12% sebanyak 10 orang.

Untuk mengetahui analisis deskriptif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta peneliti menggunakan Analisa deskriptif melalui *Microsoft Excel*. Dalam Analisa ini yakni dengan mengetahui *mean* dan *standar deviasi* yang diperoleh dan selanjutnya dikategorisasikan menjadi rendah, sedang, dan tinggi. Hasil penghitungan dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 14. Hasil Uji Deskriptif Kualitas Pelayanan

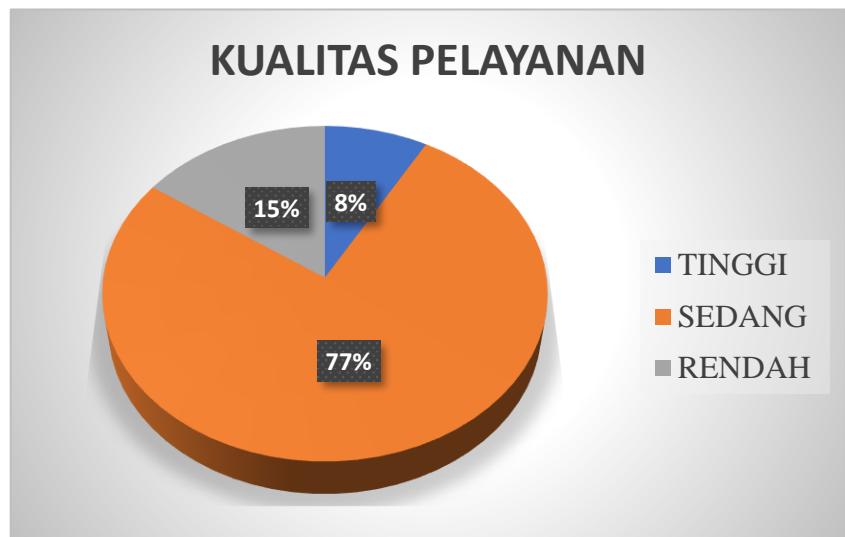
Variabel	Mean	Std. Deviasi
Kualitas Pelayanan	135.09	13.57

Mengenai hasil kategorisasi persentase kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 15. Kategorisasi Kualitas Pelayanan

Kriteria	Kategori	Hasil	Persentase
$X \geq (M + 1,0 SD)$	Tinggi	7	8%
$(M - 1,0 SD) \geq (M + 1,0 SD)$	Sedang	65	77%
$X \leq (M - 1,0 SD)$	Rendah	13	15%
Jumlah		85	100%

Gambar 4. Kategorisasi Kualitas Pelayanan



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan perolehan persentase pada tingkat kualitas pelayanan *Fitness Center* Health and Sport Center memiliki rata-rata tingkat kualitas pelayanan kategori sedang. Hal ini ditunjukan dengan hasil angka yang diperoleh, yaitu 8% untuk kualitas pelayanan kategori tinggi dengan jumlah frekuensi 7 orang, untuk kualitas pelayanan kategori sedang memperoleh angka sebesar 77% dengan frekuensi 65 orang, dan untuk kualitas pelayanan kategori rendah memperoleh angka 15% dengan frekuensi 13 orang dari jumlah total subjek sebanyak 85 orang.

Tabel 16. Hasil Uji Deskriptif Kepuasan Pelanggan

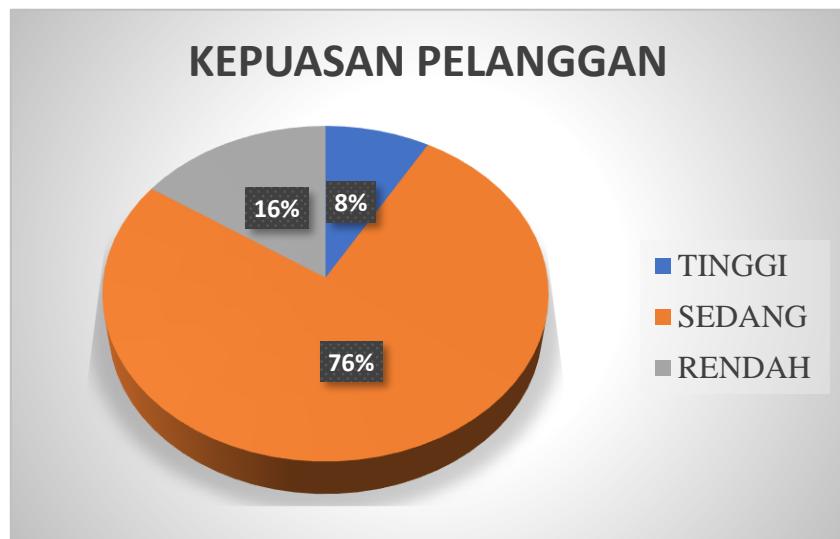
Variabel	Mean	Std. Deviasi
Kepuasan Pelanggan	13.57	8.36

Mengenai hasil kategorisasi persentase kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

Tabel 17. Kategorisasi Kepuasan Pelanggan

Kriteria	Kategori	Hasil	Persentase
$X \geq (M + 1,0 SD)$	Tinggi	7	8%
$(M - 1,0 SD) \geq (M + 1,0 SD)$	Sedang	64	76%
$X \leq (M - 1,0 SD)$	Rendah	14	16%
Jumlah		85	100%

Gambar 5. Kategorisasi Kepuasan Pelanggan



Berdasarkan gambar di atas menunjukkan perolehan persentase pada tingkat kepuasan pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center* memiliki rata-rata tingkat kepuasan pelanggan kategori sedang. Hal ini ditunjukan dengan hasil angka yang diperoleh, yaitu 8% untuk kepuasan pelanggan kategori tinggi dengan jumlah frekuensi 7 orang, untuk kepuasan pelanggan kategori sedang memperoleh angka sebesar 76% dengan frekuensi 64 orang, dan untuk kepuasan pelanggan kategori rendah memperoleh angka 16% dengan frekuensi 14 orang dari jumlah total subjek sebanyak 85 orang.

## 2. Uji Prasyarat

Uji Prasyarat analisis ini digunakan untuk mengetahui data yang akan diuji memenuhi syarat perhitungan uji hipotesis. Pengujian ini meliputi uji normalitas data, uji linieritas, dan uji hipotesis.

### a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini berguna untuk menegaskan asumsi data setiap variabel penelitian yang akan dianalisis membentuk distribusi normal. Untuk mengetahui apakah data dalam penelitian ini terdistribusi normal atau tidak, maka digunakan metode yang dikembangkan oleh *Kolmogorov-Smirnov*. Jika nilai sig > 0,05 maka distribusi data dinyatakan memenuhi asumsi normalitas, dan jika nilai sig. < 0,05 maka diinterpretasikan tidak normal atau tidak memenuhi asumsi normalitas. Untuk menguji normalitas tiap variabel dengan metode tersebut, dapat menggunakan alat bantu berupa *Statistic Pakcage For Social Science* (*SPSS*) dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 18. Hasil Uji Normalitas Data

No	Asymp. Sig	Taraf Signifikansi	Keterangan
1	0,200	0,05	Normal

Sumber: Data Primer yang diolah

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan terdistribusi normal dengan nilai Asymp. Sig > 0,05.

### b. Uji Linieritas

Uji linieritas digunakan untuk menentukan apakah masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat mempunyai hubungan yang linier atau tidak. Uji linieritas dengan menggunakan uji F dengan tabel F. selanjutnya huruf F yang diperoleh dikonsultasikan dengan harga  $F_{tabel}$ . Jika harga  $F_{hitung} < F_{tabel}$ , maka korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat bersifat linier. Sebaliknya, jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  maka korelasi antara variabel bebas dengan variabel terikat tidak linier.

Tabel 19. Hasil Uji Anova Table

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
LNY * LNX	Between Groups	(Combined)	2013.968	29	69.447	5.457	.001
		Linearity	1727.173	1	1727.173	135.709	.001
		Deviation from Linearity	286.796	28	10.243	.805	.730
	Within Groups		699.985	55	12.727		
	Total		2713.953	84			

Berdasarkan nilai signifikansi dari *output* di atas , dapat diperoleh nilai *Deviation From Linearity Sig.* adalah  $0,730 > 0,05$ . Selain itu, diperoleh nilai  $F_{hitung}$  sebesar  $0,805$  dimana  $F_{tabel}$  sebesar  $3,955$ . Maka,  $F_{hitung} < F_{tabel}$ . Demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

### c. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan dugaan sementara atau rumusan masalah, pengujian hipotesis. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis *Product Moment* dan Regresi Sederhana. Analisis tersebut digunakan untuk mengetahui koefisien korelasi, adanya hipotesis yang di uji sebagai berikut:

Ha :Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Ho :Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

#### 1) Analisis Korelasi (*Product Moment*)

Berikut adalah hasil perhitungan korelasi *Pearson Product Moment* menggunakan bantuan SPSS For Windows.

Tabel 20. Hasil Perhitungan Korelasi

		Correlations	
		PELAYANAN	KEPUASAN
PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.798**
	Sig. (2-tailed)		<.001
	N	85	85
KEPUASAN	Pearson Correlation	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	
	N	85	85

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

Berdasarkan perhitungan di atas diperoleh korelasi variabel X dengan variabel Y sebesar 0,798, kemudian nilai tersebut dipadukan dengan N = 85 dan taraf signifikansi 5% sehingga menghasilkan  $r_{tabel}$  sebesar 0,213. Sehingga, nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yaitu  $0,798 > 0,213$ .

0,213. Dapat disimpulkan bahwa Ho “Tidak terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan” **Ditolak**. Sebaliknya, Ha “Terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan” **Diterima**.

Tabel 21. Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi

Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi	
Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat Rendah
0,20 – 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh  $R_{xy} = 0,798$  yang artinya adalah pengaruh kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan *Fintess Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta adalah **Kuat**.

## 2) Regresi Linier Sederhana

Uji regresi sederhana ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tiap variabel yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kpuasan Pelanggan (Y) dengan menggunakan persamaan regresi. Untuk menguji besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kpuasan Pelanggan *Fintess Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta digunakan analisis regresi dengan Teknik analisis statistik yang terdapat dalam program SPSS 27 for windows. Menjawab rumusan masalah “Apakah terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan

*Fitness Center Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta*” untuk itu digunakan angkat-angka sebagai berikut:

Tabel 22. Anova Uji Regresi Berganda

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1727.173	1	1727.173	145.276	.001 <sup>b</sup>
	Residual	986.780	83	11.889		
	Total	2713.953	84			

a. Dependent Variable: KEPUASAN

b. Predictors: (Constant), PELAYANAN

Berdasarkan hasil di atas , diperoleh nilai sig.  $0,001 < 0,005$  dan dapat dinyatakan terdapat hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta*. Dapat disimpulkan bahwa, Ha diterima dan Ho ditolak yang berarti adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta*.

## B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta* rata-rata berada pada kategori sedang. *Fitness Center Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta* memiliki kualitas pelayanan pada kategori tinggi sebesar 8% dengan frekuensi 8 orang, kategori sedang sebesar 77% dengan frekuensi 65 orang, dan kategori rendah sebesar 15% dengan frekuensi 13 orang dari total responden 85

pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan pada kategori tinggi sebesar 8% dengan frekuensi 7 orang, kategori sedang sebesar 76% dengan frekuensi 64 orang, dan kategori rendah sebesar 16% dengan frekuensi 14 orang dari total responden 85 pelanggan.

Kualitas pelayanan memiliki lima faktor yang harus dipertahankan kualitasnya, yaitu bukti fisik (*Tangible*) seperti fasilitas fisik, kelengkapan fasilitas, dan hasil yang dirasakan dari fasilitas tersebut. Kehandalan (*Reliability*) memberikan kesesuaian pelayanan, kepedulian, dan ketepatan waktu untuk para pelanggan. Daya tanggap (*Responsiveness*) memberikan respon yang baik terhadap keluhan atau masukan dari pelanggan. Jaminan (*Assurance*) seperti kemampuan *Fitness Center* dalam menjamin keselamatan pelanggan serta kemampuan dari SDM *Fitness Center* terhadap pengetahuannya. Empati (*Empathy*) seperti memahami apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center*.

Kepuasan pelanggan memiliki 3 faktor yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu system keluhan dan saran (*complain and suggestion system*) yang memberikan sarana kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhannya dan memberikan media untuk menyampaikan saran dari pelanggan. Analisis pelanggan yang hilang (*Lost Customer Analysis*) yaitu dengan mengidentifikasi pelanggan yang hilang dengan menghubungi pelanggan tersebut. Analisis kepuasan pelanggan (*Customer satisfaction analysis*) yaitu mencari tau tentang kepuasan apa yang didapatkan oleh pelanggan dari *Fitness Center* serta menganalisis masalah yang terjadi pada

pelanggan selama menjadi pelanggan di *Fitness Center* Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta.

Menurut Tjiptono pada (Marnovita, 2020), kualitas pelayanan merupakan penilaian pelanggan tentang kehandalan suatu pelayanan secara keseluruhan. Pelanggan akan memberi perbandingan antar apa yang mereka berikan dengan apa yang mereka dapatkan. Pada penelitian Prasetyo (2016) tentang kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan *Fitness Center* GOR UNY mendapatkan kategori cukup baik, hal ini menjadikan tantangan terhadap pihak manajemen agar meningkatkan kualitas layanan tersebut. Berdasarkan penelitian tersebut dapat disimpulkan apabila pelayanan yang didapat pelanggan memuaskan, maka pelanggan akan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini diperkuat dengan penelitian sebelumnya oleh hasil penelitian Martono et al., (2022) berjudul Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa *Fitness Center* HSC Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta yang membuktikan bahwa kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan jasa di *Fitness Center* HSC memiliki hasil yang memuaskan dengan indikator bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) yaitu sebanyak 82 orang dengan persentase 82% menyatakan puas terhadap kualitas pelayanan jasa di *Fitness Center* HSC.

Menurut Irawan, (2020) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, jika kualitas layanan yang

diberikan cukup baik, dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Dipertegas pada penelitian Saputro, (2012) tentang kualitas pelayanan Sembada *fitness* yang kurang memuaskan karena layanan yang diberikan terhadap konsumen masih kurang baik dan fasilitas yang dimiliki belum memadai. Dengan demikian, kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas pelayanan maka semakin meningkat juga kepuasan anggotanya.

## **BAB V** **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti bahwa hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center* menunjukkan adanya hubungan yang signifikan. Hal ini dapat dilihat dari nilai  $F_{hitung} = 0,805 < F_{tabel} = 3,955$  yang menunjukkan Ha diterima dan Ho ditolak yang berarti adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta. Hal ini menunjukkan semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka tingkat kepuasan pelanggan juga akan semakin meningkat.

### **B. IMPLIKASI**

Berdasarkan hasil dari penelitian yang telah disimpulkan, maka terdapat implikasi yang dapat dikemukakan yaitu adanya hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta. Upaya tersebut dapat dipertahankan apabila pihak *Fitness Center* selalu memberikan pelayanan terbaik agar mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.

## C. SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan di atas, maka dapat diajukan saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak manajemen *Fitness Center Health and Sport Center* diharapkan untuk selalu memberikan kualitas pelayanan yang baik untuk mencapai kepuasan pelanggan yang diinginkan, serta menerima masukan dan saran dari para pelanggan untuk kemajuan *Fitness Center Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta*.
2. Dalam penelitian ini, beberapa fasilitas yang ada di *Health and Sport Center* sudah cukup memadai dan pengetahuan serta kemampuan dari SDM *Fitness Center Health and Sport Center* sudah cukup mumpuni. Namun, pihak *Fitness Center Health and Sport Center* diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan memperbaiki beberapa fasilitas seperti, *locker room*, sirkulasi udara, dan penambahan alat-alat *fitness*.
3. Bagi peneliti selanjutnya, perlu menggali lagi terkait variabel-variabel dan faktor-faktor pada kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Tantri, F. (2019). *Manajemen Pemasaran*. PT Raja.
- Alim, A., Tangdilambi, N., & Badwi, A. (2019). Jurnal Kualitas Pelayanan Kesehatan (Studi Analitik Terhadap Pasien Rawat Jalan di RSUD Makassar). *Jurnal Manajemen Kesehatan Yayasan RS.Dr. Soetomo*, 5(2), 167.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179.
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi dan Sampel dalam Penelitian. *Jurnal Pilar: Jurnal Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31.
- Ariani, D. W. (2011). *Manajemen Operasi Jasa*. Universitas Terbuka.
- Bernik, Merita. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's Gym Bandung. *Jurnal Manajemen dan Teori Terapan*.
- Budhi, I. gede kt. T. P., & Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. *Sisfotenika*, 7(1), 25–37.
- Caniago, A. (2022). ANALISIS KEPERCAYAAN DAN KUALITAS PELAYANAN. 11(September), 219–231.
- Felix, A., Salim, S. J., Karsten, J. M., Salim, S. J., Karsten, J. M., Felix, A., Salim, S. J., & Karsten, J. M. (2024). Pemanfaatan Teknologi Layanan Fine Dining untuk Meningkatkan Customer Experience dan Influence Satisfaction. *Techmonedia Journal (TMJ)*, 8(3), 420–433.
- Ghozali, Imam. *Applikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Semarang: Badan penerbit Universitas Dipenogoro, 2021.
- Hidayat, E. S. (2019). KINERJA PELAYANAN BIROKRASI DALAM MEWUJUDKAN KEPUASAN PELANGGAN. *FISIP UNIVERSITAS GALUH*, 6(2), 43–49.
- Irawan, D. A. (2020). Kualitas Layanan Klinik Terapi Fisik HSC FIK UNY: Survei terhadap Kepuasan Pasien. *Eprints.Uny.Ac.Id*.
- Janna, N. M., & Herianto. (2021). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas Dengan Menggunakan Metode SPSS. *Jurnal Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI)*, 18210047, 1–12.

- Lestari, A. T., & Iskandar, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Bank BTN Cabang Tegal. *Journal of Economic and Management (JECMA)*, 2(1), 1–9.
- Lestari, N. E. P. (2020). Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Waroeng Steak And Shake Cabang Margonda. *Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 18(2), 107–115.
- Marnovita. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Psikologi, Program Studi Samarinda, Universitas Mulawarman*, 100–106.
- Martono, Teofa, B., Wibafied, P., Yachsie, B., Setyawan, H., Arif, N., & Puri, L. W. (2022). *User Satisfaction on Quality of Services in Hsc Fitness Center Faculty of Sports Science*. 170–180.
- Maulana, A. S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. TOI. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Esa Unggul*, 7(2), 113–125.
- Nasution, A. A. (2020). Pengaruh Persepsi Harga, Desain Produk, Dan Preferensi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Mitsubishi Xpander (Studi Kasus Pt. Nusantara Berlian Motor Medan). *Angewandte Chemie International Edition*.
- Sholikhan. (2004). SEKOLAH TERHADAP KEPUASAN SISWA. *Jurnal Ekonomi MODERNISASI Fakultas Ekonomi – Universitas Kanjuruhan Malang*, 155–171.
- Sinollah, & Masruro. (2019). Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan ( Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen ). *Jurnal Dialetika*, 4(1), 45–64.
- Sriwidodo, U., & Indriastuti, R. T. (2010). PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN NASABAH. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2), 164–173.
- Sugiyono, D. (2019). Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D. In *Penerbit Alfabeta*.
- Sulistyawati, W., Wahyudi, & Trinuryono, S. (2022). Analisis (Deskriptif Kuantitatif) Motivasi Belajar Siswa Dengan Model Blended Learning Di Masa Pandemi Covid 19. *KadikmA*, 13(1).
- Tjiptono, F. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. (3rd ed.). Andi.

## **LAMPIRAN**

## Lampiran 1. Surat Izin Uji Instrumen Penelitian

SURAT IZIN UJI INSTRUMEN

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/418/UN34.16/LT/2024 22 April 2024  
Lamp. : 1 Benda Proposal  
Hal : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

Yth . Dr. Sigit Nugroho, M.Or  
JL. Colombo Yogyakarta No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kec. Depok , Kabupaten Sleman ,  
Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

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

Nama : Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM : 20603144021  
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - SI  
Judul Tugas Akhir : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITNESS HEALTH AND SPORT CENTER UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
Waktu Uji Instrumen : Senin - Jumat, 22 - 26 April 2024

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.



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

Prof. Dr. Ahmad Nasrullah, S.Or., M.Or.  
NIP. 19830626 200812 1 002

## Lampiran 2. Surat Izin Instrumen Penelitian

SURAT IZIN UJI INSTRUMEN

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



**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, 0274-513092  
Laman: fik.uji.ac.id E-mail: humas\_fik@uji.ac.id

Nomor : B/419/UN34.16/LT/2024

22 April 2024

Lamp. : 1 Bendel Proposal

Hal. : Permohonan Izin Uji Instrumen Penelitian

Yth. : Dr. Sulistiyo, M.Pd  
Jl. Colombo Yogyakarta No.1, Karang Malang, Caturtunggal, Kec. Depok , Kabupaten Sleman ,  
Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

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

Nama : Rizka Dwitama Riyanti  
NIM : 20603144021  
Program Studi : Ilmu Keolahragaan - SI  
Judul Tugas Akhir : HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITNESS HEALTH AND SPORT CENTER UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
Waktu Uji Instrumen : Senin - Jumat, 22 - 26 April 2024

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 bantuanmu diucapkan terima kasih.



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

Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.  
NIP. 19830626 200812 1 002

### Lampiran 3. Surat Izin Penelitian

SURAT IZIN PENELITIAN

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN DAN KESEHATAN  
Alamat : Jalan Colombo Nomor 1 Yogyakarta 55281  
Telepon (0274) 386168, ext. 560, 557, 0274-550826, Fax 0274-513092  
Laman: fik.uny.ac.id E-mail: humas\_fik@uny.ac.id

---

Nomor : B/322/UN34.16/PT.01.04/2024 16 Mei 2024  
Lamp. : 1 Bendel Proposal  
Hal : Izin Penelitian

Yth . Manajemen Fitness Center Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta  
Jl. Karangmalang, Caturtunggal, Depok, Kab. Sleman, Daerah Istimewa Yogyakarta 55281

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

Nama	:	Rizeka Dwitama Riyanti
NIM	:	20603144021
Program Studi	:	Ilmu Keolahragaan - SI
Tujuan	:	Memohon izin mencari data untuk penulisan Tugas Akhir Skripsi (TAS)
Judul Tugas Akhir	:	Memohon izin untuk melakukan pengambilan data Tugas Akhir Skripsi (TAS) HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN FITNESS CENTER HEALTH AND SPORT CENTER UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
Waktu Penelitian	:	17 - 21 Mei 2024

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.

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

  
Prof. Dr. Ahmad Nasrulloh, S.Or., M.Or.  
NIP 19830626 200812 1 002

1 dari 1 16/05/2024, 15.2

Lampiran 4. Angket Penelitian

**ANGKET PENELITIAN**

HUBUNGAN ANTARA KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN *FITNESS CENTER HEALTH AND SPORT CENTER*  
*UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA*

**A. Identitas Responden**

1. Nama : .....
2. Usia : .....
3. Jenis Kelamin : .....

**B. Petunjuk Pengisian**

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan benar dan seksama.
2. Berilah tanda centang () pada salah satu jawaban yang sesuai dengan pilihan saudara/I pada kolom jawaban yang tersedia.
3. Keterangan tentang jawaban:

SS : Sangat Setuju      TS : Tidak Setuju

S : Setuju      STS : Sangat Tidak Setuju

**C. Contoh Pernyataan Angket**

NO .	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Ruang untuk latihan cukup memadai	✓			

Lampiran 5. Angket Penelitian Kualitas Pelayanan

**A. Angket**

**Kualitas Pelayanan**

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Ruang ganti yang disediakan cukup memadai.				
2.	Tempat penitipan barang yang disediakan kurang memadai.				
3.	Keadaan kebersihan WC kurang bersih.				
4.	Tempat mandi yang disediakan cukup memadai.				
5.	Ruang latihan cukup baik kebersihannya.				
6.	Peralatan pendukung latihan cukup lengkap.				
7.	Jam buka dan tutup <i>Fitness Center Health and Sport Center</i> tepat waktu.				
8.	Instruktur tidak membuat program latihan yang baik untuk saya.				
9.	<i>Fitness Center Health and Sport Center</i> menyediakan informasi yang dibutuhkan anggota.				
10.	Anggota sulit memahami informasi yang diberikan oleh pihak <i>Fitness Center Health and Sport Center</i> .				
11.	Instruktur selalu membantu dan mengawasi saat latihan				
12.	<i>Fitness Center Health and Sport Center</i> bersedia menanggapi keluhan pelanggan				
13.	<i>Fitness Center Health and Sport Center</i> lambat dalam merespons masukan atau usul dari pelanggan				
14.	Instruktur bersedia memberikan saran ketika ada anggota yang berkonsultasi tentang program latihan.				
15.	<i>Fitness Center Health and Sport Center</i> menjamin keselamatan pelanggan pada saat latihan.				
16.	<i>Fitness Center</i> menjamin keamanan kendaraan yang dibawa anggota.				

Lampiran 6. Angket Penelitian Kualitas Pelayanan

17.	Semua peralatan tidak menjamin keselamatan pengguna/pemakai.			
18.	<i>Fitness Center</i> Health and Sport Center memiliki instruktur yang berpengalaman.			
19.	<i>Fitness Center</i> Health and Sport Center memiliki instruktur yang mempunyai keterampilan tinggi.			
20.	<i>Fitness Center</i> Health and Sport Center memberikan perhatian yang cukup pada pelanggannya.			
21.	<i>Fitness Center</i> Health and Sport Center membantu memecahkan masalah yang dihadapi			
22.	<i>Fitness Center</i> Health and Sport Center memberikan harga yang murah bagi pelanggan			
23.	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh <i>Fitness Center Health and Sport Center</i> .			
24.	Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Health and Sport Center belum memenuhi keinginan dan harapan pelanggan			
25.	Karyawan selalu ramah dan sopan dalam melayani pelanggan			
26.	Instruktur selalu ramah dan sopan dalam melayani pelanggan			

Lampiran 7. Angket Penelitian Kepuasan Pelanggan

**Kepuasan Pelanggan**

NO	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	<i>Fitness Center Health and Sport Center mendengarkan keluhan pelanggan</i>				
2.	<i>Fitness Center Health and Sport Center tidak memahami keluhan pelanggan</i>				
3.	Karyawan sigap dan tanggap terhadap keluhan pelanggan				
4.	<i>Fitness Center Health and Sport Center menyediakan kotak kritik dan saran</i>				
5.	Pihak manajemen <i>Fitness Center Health and Sport Center</i> menindaklanjuti kritik dan saran pelanggan				
6.	Karyawan selalu menyapa pelanggan <i>Fitness Center Health and Sport Center</i>				
7.	Komunikasi antara karyawan dan pelanggan <i>Fitness Center Health and Sport Center</i> terjalin dengan baik				
8.	Karyawan <i>Fitness Center</i> kurang ramah terhadap pelanggan				
9.	Pihak <i>Fitness Center</i> menghubungi pelanggan yang berhenti berlangganan				
10.	Pihak <i>Fitness Center</i> tidak peduli terhadap pelanggan yang berhenti berlangganan				
11.	Pelanggan merasa puas terhadap kinerja karyawan <i>Fitness Center Health and Sport Center</i>				
12.	Pelanggan merasa puas terhadap fasilitas yang diberikan <i>Fitness Center Health and Sport Center</i>				
13.	Karyawan kurang tanggap terhadap respon dari pelanggan				
14.	Karyawan <i>Fitness Center</i> selalu disiplin				
15.	Saya merasa puas terhadap Instruktur <i>Fitness Center Health and Sport Center</i>				

## Lampiran 8. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

### SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS  
Lampiran : 1 Pendek

Kepada Yth.  
Dr. Sigit Nugroho, M.Or  
Dosen Prodi Ilmu Keolahragaan  
di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Schubung dengan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya :

Nama	:	Rizcka Dwitama Riyanti
NIM	:	20603144021
Program Studi	:	Ilmu Keolahragaan
Judul	:	Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Fitness Center Health and Sport Center</i> Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan hormat mohon Dr. Sigit Nugroho, M.Or berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TA yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan : (1) Proposal TAS, (2) Kisi-kisi instrument penelitian, (3) Instrumen penelitian TAS.

Demikian Permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Dr. Sigit Nugroho, M.Or diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 23 April 2024  
Pemohon,

Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM. 20603144021

Mengetahui,

Koorprodi,

  
Dr. Sigit Nugroho, M.Or  
NIP. 198009242006041001

Dosen Pembimbing TAS,

  
Dr. Martono, M.Or  
NIP. 198912302019031012

## Lampiran 9. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

### SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Sigit Nugroho, M.Or  
NIP : 198009242006041001  
Jurusan : Ilmu Keolahragaan

Menyatakan bahwa Instrumen Penelitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM : 20603144021  
Prodi : Ilmu Keolahragaan  
Judul TAS : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta

Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/>            | Layak digunakan untuk penelitian                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Layak digunakan dengan Perbaikan                         |
| <input type="checkbox"/>            | Tidak Layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan |

Dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir,  
Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 April 2024

Validator,



Dr. Sigit Nugroho, M.Or  
NIP. 198009242006041001

Catatan

Beri Tanda ✓

## Lampiran 10. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

### Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama : Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM : 20603144021  
Judul TAS : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
*Fitness Center Health and Sport Center Universitas Negeri Yogyakarta*

NO	Variabel	Saran/Tanggapan
		<i>Saya pastir jumlah hasil diamukan</i>
		<i>身みの問題を改善する</i>
		<i>Dengan kualitasnya</i>
	<i>Serta pertanyaan dibuat yang lebih</i>	
	Komentar Umum/lain-lain:	

Yogyakarta, 23 April 2024

Validator,



Dr. Sigit Nugroho, M.Or

NIP. 198009242006041001

## Lampiran 11. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

17

### SURAT PERMOHONAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Hal : Permohonan Validasi Instrumen TAS  
Lampiran : 1 Pendek

Kepada Yth.  
Dr. Sulistiyono, M.Pd.  
Dosen Prodi Ilmu Keolahragaan  
di Fakultas Ilmu Keolahragaan dan Kesehatan

Sehubung dengan pelaksanaan Tugas Akhir Skripsi (TAS), dengan ini saya :

Nama : Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM : 20603144021  
Program Studi : Ilmu Keolahragaan  
Judul : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta

Dengan hormat mohon Dr. Sulistiyono, M.Pd. berkenan memberikan validasi terhadap instrumen penelitian TA yang telah saya susun. Sebagai bahan pertimbangan, bersama ini saya lampirkan : (1) Proposal TAS, (2) Kisi-kisi instrument penelitian, (3) Instrumen penelitian TAS.

Demikian Permohonan saya, atas bantuan dan perhatian Dr. Sulistiyono, M.Pd. diucapkan terima kasih.

Yogyakarta, 23 April 2024  
Permohonan,

Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM. 20603144021

Mengetahui,

Koorprodi,

Dosen Pembimbing TAS,

Dr. Sigit Nugroho, M.Or  
NIP. 198009242006041001

Dr. Martono, M.Or  
NIP. 198912302019031012

## Lampiran 12. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

### SURAT PERNYATAAN VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN TUGAS AKHIR SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dr. Sulistiyono, M.Pd.  
NIP : 197612122008121001  
Jurusan : Ilmu Keolahragaan

Menyatakan bahwa Instrumen Penenlitian TAS atas nama mahasiswa:

Nama : Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM : 20603144021  
Prodi : Ilmu Keolahragaan  
Judul TAS : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan *Fitness Center Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta

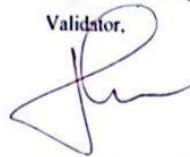
Setelah dilakukan kajian atas instrument penelitian TAS tersebut dapat dinyatakan:

- |                                     |  |
|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/>            | Layak digunakan untuk penelitian                         |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Layak digunakan dengan Perbaikan                         |
| <input type="checkbox"/>            | Tidak Layak digunakan untuk penelitian yang bersangkutan |

Dengan catatan dan saran/perbaikan sebagaimana terlampir,  
Demikian agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 23 April 2024

Validator,



Dr. Sulistiyono, M.Pd

NIP. 197612122008121001

Catatan

- |                          |              |
|--------------------------|--------------|
| <input type="checkbox"/> | Beri Tanda ✓ |
|--------------------------|--------------|

### Lampiran 13. Surat Permohonan Validasi Instrumen Penelitian

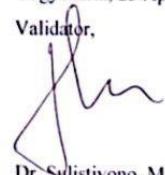
#### Hasil Validasi Instrumen Penelitian TAS

Nama : Rizcka Dwitama Riyanti  
NIM : 20603144021  
Judul TAS : Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan  
*Fitness Center Health and Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta

NO	Variabel	Saran/Tanggapan
	Komentar Umum/lain-lain:	

Yogyakarta, 23 April 2024

Validator,



Dr. Sulistiyo, M.Pd

NIP. 197612122008121001

Lampiran 14. Nilai r\_tabel

**DISTRIBUSI NILAI r<sub>tabel</sub> SIGNIFIKANSI 5% dan 1%**

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210
28	0.374	0.478	175	0.148	0.194
29	0.367	0.470	200	0.138	0.181
30	0.361	0.463	300	0.113	0.148
31	0.355	0.456	400	0.098	0.128
32	0.349	0.449	500	0.088	0.115
33	0.344	0.442	600	0.080	0.105
34	0.339	0.436	700	0.074	0.097
35	0.334	0.430	800	0.070	0.091
36	0.329	0.424	900	0.065	0.086
37	0.325	0.418	1000	0.062	0.081

## Lampiran 15. Data SPSS

### Uji Normalitas

#### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
<b>N</b>		85
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.94303487
Most Extreme Differences	Absolute	.051
	Positive	.048
	Negative	-.051
Test Statistic		.051
Asymp. Sig. (2-tailed) <sup>c</sup>		.200 <sup>d</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed) <sup>e</sup>	Sig.	.846
	99% Confidence Interval	Lower Bound .836
		Upper Bound .855

### Uji Linearitas

#### ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN * PELAYANAN	Between Groups	(Combine d)	2013.968	29	69.447	5.457	.000
		Linearity	1727.173	1	1727.173	135.709	.000
		Deviation from Linearity	286.796	28	10.243	.805	.730
	Within Groups		699.985	55	12.727		
	Total		2713.953	84			

## Lampiran 16. Data SPSS

### Uji Korelasi

		Correlations	
		PELAYANAN	KEPUASAN
PELAYANAN	Pearson Correlation	1	.798**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	85	85
KEPUASAN	Pearson Correlation	.798**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	85	85

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

### Uji Regresi Sederhana

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1727.173	1	1727.173	145.276	.000 <sup>b</sup>
	Residual	986.780	83	11.889		
	Total	2713.953	84			

### Lampiran 17. Data Penelitian Kualitas Pelayanan

No	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	X23	X24	X25	X26
1	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	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	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
4	3	1	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
5	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	3	2	3	4	4	3	2	2	3	1	4	4	4	4	4
8	3	3	4	3	3	4	2	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	4	4	4
9	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3
11	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	2	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
12	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
15	4	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	4	1	4	4	4	4	3	4	3	2	4	3	4	3	4	4	3	3	3	3	3	2	4	1	4	4
18	4	4	1	4	4	4	2	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	1	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	2	4	3	4
20	4	1	1	3	4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	4
21	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
24	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
25	3	2	2	4	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4	4
27	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	4
30	4	4	4	3	4	4	4	2	4	3	3	2	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
32	3	2	3	4	4	4	2	4	2	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Lampiran 18. Data Penelitian Kualitas Pelayanan

33	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3
34	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
35	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
36	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
37	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	4	3	3	4	3	3	3	2	3	2	3
38	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
39	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	3	2	2	3	2	4	2	3	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3
41	3	2	4	3	4	4	3	2	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3
42	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
44	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	1	4
46	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
47	3	3	3	4	3	3	1	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
48	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
49	4	3	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	1	4
50	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3
51	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3	4
52	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
53	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	2	4	3	3	3	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
55	3	4	4	4	4	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	1	2	3	2	3
56	2	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3
57	3	4	4	3	4	4	4	3	4	2	2	4	2	4	2	3	3	1	4	3	3	4
58	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	2	1	3	3	4	4	1	2
59	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
60	4	3	3	4	3	4	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	4	2	3	3
61	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3
62	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4
63	3	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	2	1	3	2
64	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4
65	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	2	4	3	4	4

Lampiran 19. Data Penelitian Kualitas Pelayanan

66	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	4	4	4	2	4	4
67	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4
69	3	3	3	4	3	4	2	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3
70	3	2	2	3	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4
71	2	2	2	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3
72	3	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	1	3	3	3
73	3	3	2	3	3	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
74	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4
75	4	3	1	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	3	3
76	4	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3
77	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	4	4
79	4	1	3	4	4	3	4	3	4	1	4	4	4	3	4	3	3	1	3	2	3	3	3	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	3	3	4	2	3	3	4	3	4	3	4	3	2	2	4	4	4	2	3	2	4	4	4
82	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
83	4	1	1	4	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	4	1	1	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4
85	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	2	3	3	3

Lampiran 20. Data Penelitian Kepuasan Pelanggan

No	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15
1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
4	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3
7	4	1	3	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
9	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
10	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3
11	3	4	4	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3
15	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
17	3	3	4	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	4
18	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4
19	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4
20	3	4	2	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4
21	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	4	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3
26	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
28	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

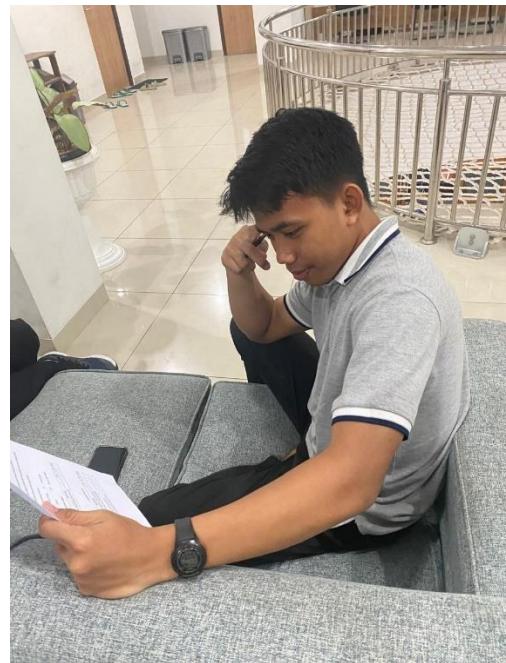
Lampiran 21. Data Penelitian Kepuasan Pelanggan

32	4	1	4	3	4	4	4	1	4	3	3	3	3	4	4
33	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
35	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
36	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3
37	2	3	2	2	3	3	4	1	3	3	3	3	3	3	3
38	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
39	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
40	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
43	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
45	4	4	4	3	3	2	3	3	1	4	3	4	3	3	3
46	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
47	4	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	4	3	4	4	4
50	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
51	4	3	4	2	4	3	4	3	2	3	4	4	3	4	4
52	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
53	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
54	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	2	3	3	3	3
55	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
57	4	3	2	2	4	4	4	1	4	3	4	4	3	4	4
58	3	3	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	4	4
59	3	3	2	3	3	3	3	1	2	4	4	3	3	3	3
60	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3
61	3	4	4	2	3	3	4	4	2	3	4	4	3	3	3
62	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4

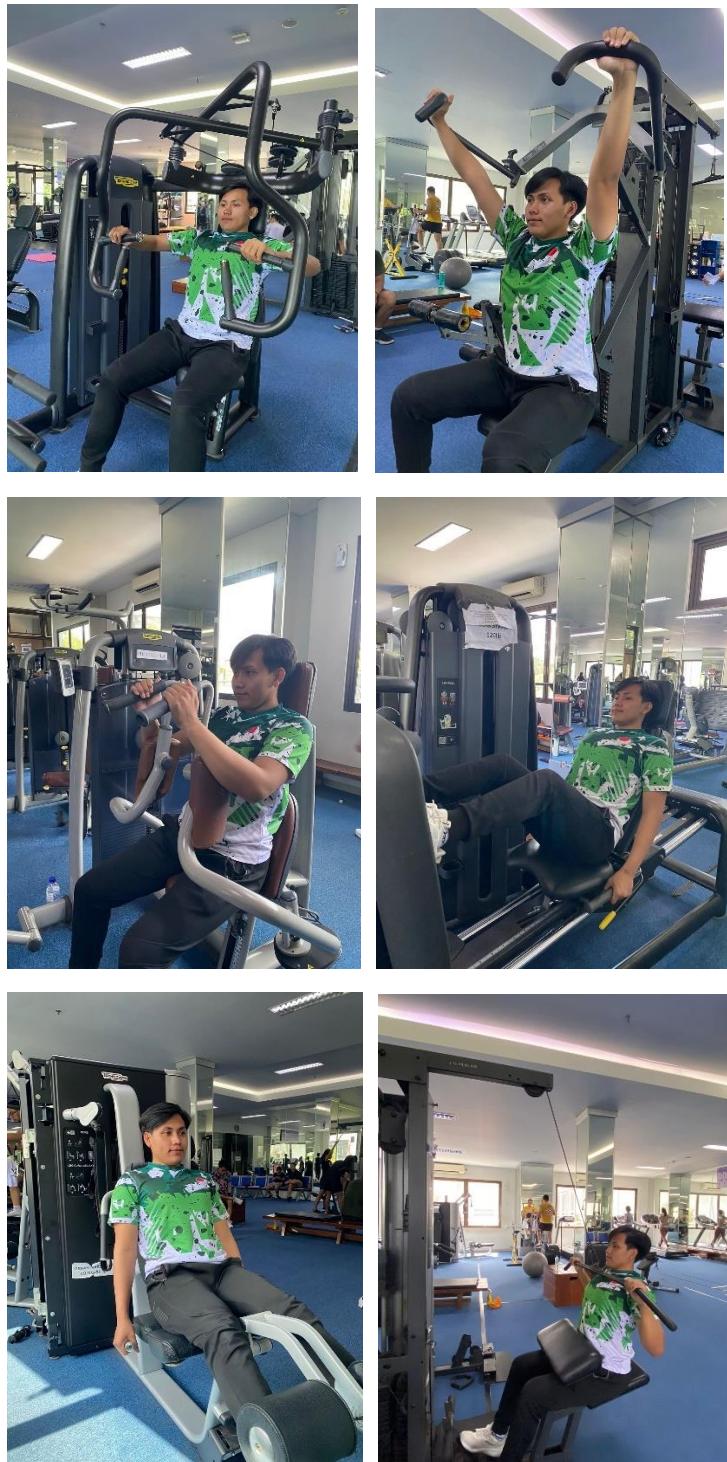
Lampiran 22. Data Penelitian Kepuasan Pelanggan

63	2	2	2	2	3	1	3	2	1	2	2	2	2	2
64	4	4	4	2	4	4	4	4	2	1	4	4	4	4
65	3	3	3	3	3	4	4	3	2	2	3	3	3	3
66	3	4	3	3	4	4	3	1	1	4	3	3	3	3
67	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
68	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4
69	3	3	4	2	4	4	3	4	2	3	3	3	4	3
70	3	4	3	2	3	2	3	3	1	4	4	3	4	3
71	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	4	4
72	3	2	2	2	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3
73	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3
74	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	4	4	3	4
75	4	4	2	4	4	3	3	3	1	2	3	3	3	3
76	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3
77	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3
78	3	3	3	3	4	3	3	2	2	4	3	3	4	4
79	4	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4	3	3	3
80	4	4	3	3	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4
81	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
83	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
84	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3

### Lampiran 23. Dokumentasi



Lampiran 24. Dokumentasi Alat *Gym Machine*



Lampiran 25. Dokumentasi Alat Gym Machine



Lampiran 26. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No.	Butir	Nilai r hitung	Nilai sig.	Ket.
1.	Butir 1	(0,485)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
2.	Butir 2	(0,446)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
3.	Butir 3	(0,404)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
4.	Butir 4	(0,358)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,001 < 0,05	Valid
5.	Butir 5	0,633)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
6.	Butir 6	(0,656)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
7.	Butir 7	(0,615)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
8.	Butir 8	0,377)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
9.	Butir 9	(0,701)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
10.	Butir 10	(0,418)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
11.	Butir 11	(0,607)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
12.	Butir 12	(0,645)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
13.	Butir 13	(0,384)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
14.	Butir 14	(0,614)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
15.	Butir 15	(0,630)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
16.	Butir 16	(0,656)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
17.	Butir 17	(0,378)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
18.	Butir 18	(0,603)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
19.	Butir 19	(0,715)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
20.	Butir 20	(0,708)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
21.	Butir 21	(0,711)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
22.	Butir 22	(0,411)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
23.	Butir 23	(0,745)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
24.	Butir 24	(0,264)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
25.	Butir 25	(0,684)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
26.	Butir 26	(0,671)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid

Lampiran 27. Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan

No.	Butir	Nilai r hitung	Nilai sig.	Ket.
1.	Butir 1	(0,733)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
2.	Butir 2	(0,500)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
3.	Butir 3	(0,568)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
4.	Butir 4	(0,288)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
5.	Butir 5	(0,643)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
6.	Butir 6	(0,704)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
7.	Butir 7	(0,750)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
8.	Butir 8	(0,592)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
9.	Butir 9	(0,237)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
10.	Butir 10	(0,550)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
11.	Butir 11	(0,783)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
12.	Butir 12	(0,800)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
13.	Butir 13	(0,622)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
14.	Butir 14	(0,797)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid
15.	Butir 15	(0,763)> $r_{tabel}$ (0,213)	0,000 < 0,05	Valid