

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

Muhammad Faiq Ramadhani

Ilmu Keolahragaan, FIK, UNY. muhammadfaiq.2017@student.uny.ac.id

Fatkurahman Arjuna

Ilmu Keolahragaan, FIK, UNY. arjuna@uny.ac.id

Abstrak

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui: bagaimana tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym Bantul Yogyakarta. Penelitian ini disusun dari kajian teori yang terdiri dari dimensi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Penelitian ini dilakukan di pusat kebugaran Melia Gym pada bulan Mei tahun 2022. Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu *purposive sampling* dengan kriteria sampel yaitu: (a) terdaftar *member* aktif di Melia Gym tahun 2022 (b) *member* usia 20 tahun sampai 40 tahun (c) sudah *member* di Melia Gym minimal lebih dari 2 bulan (d) bersedia menjadi responden penelitian. Sehingga penelitian ini mendapatkan 30 orang sampel dari 80 *member* aktif. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment* dan diperoleh hasil 30 soal pertanyaan dinyatakan valid dengan nilai korelasi $\geq r$ tabel 0.443 dan hasil uji reliabilitas Sebanyak 30 item pertanyaan dianalisis menggunakan teknik *alpha cronbach* menunjukkan $rtt > 0.600$, maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase. Hasil analisis data menunjukkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym Bantul Yogyakarta masuk dalam kategori “sangat puas”. Penjelasan lebih detail hasil penelitian pada masing-masing dimensi, dimensi *tangible* menghasilkan nilai 80% dengan kategori “sangat puas”, dimensi *reliability* 56% “sangat puas”, dimensi *responsiveness* 56% “sangat puas”, aspek *assurance* 50% “sangat puas” dan aspek *emphaty* 70% “sangat puas”. Saran peneliti bagi pusat kebugaran Melia Gym, yaitu untuk senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kepuasan para *member*.

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

PENDAHULUAN

Olahraga merupakan aktivitas fisik untuk menjaga tubuh manusia agar tetap sehat dan bugar. Berolahraga secara teratur banyak sekali memberikan manfaat seperti menjaga tubuh dari berbagai macam penyakit, meningkatkan kualitas hidup, mengurangi stress, dan membantu relaksasi sehingga kualitas tidur baik. Banyak orang merasakan bahwa dengan badan yang bugar, aktivitas mereka dapat berjalan lancar tanpa merasakan kelelahan yang berarti, juga

tuntutan orang untuk tampil percaya diri dengan tubuh yang ideal merupakan harapan bagi setiap orang. Menurut Sulistiono (2014: 224) pengertian kebugaran jasmani adalah kemampuan seseorang melaksanakan aktivitas sehari-hari tanpa merasakan lelah yang berarti.

Dengan semakin majunya pembangunan sarana dan prasarana olahraga di Indonesia olahraga tidak lagi sulit untuk dilakukan. Aktivitas fisik yang dilakukan harus diiringi fasilitas olahraga yang memadai dengan

kepuasan kualitas pelayanan yang tersedia. Masyarakat mendapatkan semua itu mereka dapat mendatangi pusat kebugaran atau *fitness center* yang ada. Klub kebugaran merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan untuk memenuhi yang diinginkan oleh setiap orang yang datang ke tempat tersebut, tentunya dalam memperoleh tubuh yang sehat.

Dalam perkembangan dunia olahraga saat ini, istilah kebugaran jasmani menjadi terjemahan yang populer bagi istilah *physical fitness*. *Fitness* adalah kegiatan olahraga pembentukan otot-otot tubuh atau fisik yang dilakukan secara rutin dan berkala, yang bertujuan untuk menjaga vitalitas tubuh dan berlatih disiplin. *Fitness* sudah menjadi trend gaya hidup saat ini, ada banyak sekali sarana atau tempat-tempat yang mengkhususkan fasilitasnya untuk berkegiatan *fitness*, salah satunya yaitu di Daerah Istimewa Yogyakarta. Di Yogyakarta *fitness* berkembang dengan pesat, berdirinya beberapa pusat kebugaran atau *fitness center* berskala besar dengan konsep *mega gym*, berada di lokasi-lokasi yang sangat strategis seperti di hotel-hotel Yogyakarta, sehingga terciptanya peluang dalam penyediaan sarana prasarana *fitness center* tersebut memberikan dampak yang kuat pengaruhnya terhadap minat masyarakat dalam menentukan dimana mereka akan melakukan aktivitas olahraga.

Salah satu *fitness center* yang ada di Daerah Istimewa Yogyakarta yaitu Melia Gym yang terletak di Jl. Wates No.30 Sonosewu Ngestiharjo, Kecamatan Kasihan Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. Melia gym menjadi salah satu pilihan *fitness center* yang dipilih karena lokasinya yang strategis. Letak jasa layanan

ini berada dipinggir Kabupaten Bantul perbatasan dengan pusat Kota Yogyakarta dan akses menuju lokasi yang mudah dijangkau, sehingga memudahkan *member* atau pelanggan baru untuk mencari atau mengunjungi Melia Gym. Saat ini Melia Gym mempunyai tempat parkir yang luas, alat latihan beban yang lengkap, ruangan bersih dan nyaman, instruktur *fitness* yang berpengalaman di bidangnya, keamanan barang bawaan pelanggan terjamin, serta karyawan yang ramah dan sigap dalam melayani, membuat *fitness center* Melia Gym hampir setiap harinya ramai dikunjungi oleh mereka yang sudah menjadi *member* lama maupun pelanggan baru. Padahal, tempat atau ruangan untuk latihan beban di Melia Gym sendiri tergolong jauh dari standar dibandingkan dengan *fitness center* lain yang dekat dengan Melia Gym dan *personal trainer* yang bukan dari latar belakang pendidikan jurusan olahraga. *Member* ataupun pelanggan mencari dan menginginkan suatu *fitness center* memiliki peralatan yang lengkap, tempat yang bersih sekaligus nyaman, layanan staff karyawan yang ramah terhadap membernya dan harga yang terjangkau.

Fasilitas yang diberikan oleh pemilik jasa pusat kebugaran bermacam-macam. Contoh umum fasilitas yang diberikan antara lain kelengkapan alat untuk latihan beban, ketersediaan lahan parkir dan kebersihan lokasi yang terjaga. Sebagai seorang owner ketersediaan lahan parkir perlu diperhatikan. Lahan parkir termasuk fasilitas pertama yang dirasakan baik *member* maupun pelanggan baru dalam melakukan *fitness*. Kemudahan akses parkir berdampak dengan psikologis *member* ataupun pelanggan baru. Hal ini

karena *member* dapat parkir kendaraan yang digunakan dengan cepat dan tidak menghabiskan waktu, sehingga muncul sebuah kepuasan *member* maupun pelanggan baru terhadap fasilitas yang diberikan Melia Gym selaku penyedia jasa pusat kebugaran.

Seorang *member* atau pelanggan baru ketika berlatih di *fitness center*, beberapa pihak penyedia layanan memberikan fasilitas penunjang seperti ketersediaan instruktur kebugaran yang dapat membantu ketika sedang berlatih. Hal tersebut dalam dunia *fitness* disebut dengan *personal trainer (PT)*. Pemberian pelayanan dari *PT* kepada *member* memiliki keunikan masing-masing untuk menciptakan kepuasan *member*. Kepuasan *member* ini tentunya sangat dibutuhkan bagi *owner fitness center* maupun *PT* itu sendiri. *Member* pusat kebugaran menginginkan hasil latihan dapat diperoleh secara instan. Menjadi *PT* bukan hal yang mudah, karena harus mengutamakan pengetahuan serta pemahaman ilmu yang berkaitan dengan olahraga seperti ilmu anatomi sangat dibutuhkan agar program latihan yang disusun dapat menjawab keinginan *member* dan menghindari terjadinya cedera. Banyak *PT* yang mengikuti sertifikasi *PT* yang telah diselenggarakan di berbagai tempat. Durasi waktu yang singkat tentu sangat tidak mungkin bisa memahami ilmu-ilmu diatas. Sertifikasi tidak dapat dijadikan sebagai bukti sebagai *PT* profesional. *PT* harus berasal dari lulusan olahraga, dimana selama perkuliahan mempelajari ilmu-ilmu tersebut, sehingga ijazah resmi dari jurusan olahraga dan sertifikasi diperoleh untuk dokumen pendukung sebagai ahli dalam bidangnya.

Dalam industri *fitness center* kualitas pelayanan sangat penting bagi pelanggan. Maulana (2016: 117) mengatakan kualitas pelayanan yaitu serangkaian kegiatan dimana kegiatan tersebut diharapkan dapat memberikan jawaban atas keinginan pelanggan. Terpenuhi atau tidaknya kebutuhan pelanggan jasa *fitness center* sangat erat kaitannya dengan masalah kepuasan. Sehingga kepuasan *member fitness* ataupun pelanggan menjadi tolak ukur keberhasilan *fitness center*. Menurut rumusan Richard L Oliver dalam (Tjiptono, 2019: 123) “kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang didapatkan seseorang dari membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipersepsikan dan ekspektasinya”. Dengan memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mempengaruhi kesetujuaan kepada *member* maka *fitness center* tersebut mengalami peningkatan pelanggan atau *member*. *Member* selalu mencari jasa yang dapat memberikan kepuasan bagi dirinya, dengan batasan biaya, pengetahuan dan pendapatan *member* itu sendiri. Kepuasan dapat diartikan rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harap-harapannya. Kepuasan yang datang tentunya tidak lepas dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka pelanggan datang lagi untuk menggunakan klub kebugaran sebagai sarana olahraga yang diminati.

Berdasarkan permasalahan yang ada di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Bantul

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

METODE PENELITIAN

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

WAKTU DAN TEMPAT PENELITIAN

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

POPULASI DAN SAMPEL PENELITIAN

Prof. Dr. Nana (2015: 250) *population* merupakan populasi menjadi sasaran nyata memastikan *sample* menjadi objek penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah *member fitness* Melia Gym yaitu anggota yang terdaftar aktif tahun 2022. Berdasarkan data anggota atau *member* diketahui jumlah *member fitness* Melia Gym pada bulan Mei tahun 2022 yaitu sejumlah 80 orang. Sampel pada penelitian ini menggunakan metode teknik *purposive sampling*. Sugiyono dalam Rosdianto, Murdani & Hendra (2017: 57) mengatakan *purposive sampling* yaitu metode pengambilan sampel berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu. Penggunaan metode *purposive sampling* agar mendukung penelitian yang dilakukan, terdapat 2 kriteria sampel yang wajib terpenuhi sehingga sampel tersebut dapat digunakan menjadi sampel penelitian ini. Kriteria yang diterapkan oleh peneliti dalam memilih sampel adalah sebagai berikut: (a) terdaftar *member* aktif di Melia Gym tahun 2022 (b) *member* usia 20 tahun sampai 40 tahun (c) sudah *member* di Melia Gym minimal lebih dari 2 bulan (d) bersedia menjadi responden penelitian. Untuk jumlah sampel penelitian ini ditentukan oleh *member fitness* yang bersedia mengisi angket selama waktu penelitian berlangsung.

VARIABEL PENELITIAN

Variabel dalam penelitian ini adalah tingkat kepuasan *member* dan kualitas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan *member* Melia Gym terhadap kualitas pelayanan tersebut, maka *SERVQUAL* (*service quality*) dapat diukur dengan berbagai metode yang telah dibuat oleh para ahli. Fandy Tjiptono (2014: 282)

menjelaskan bahwa ada 5 dimensi kualitas pelayanan yang dapat dipakai untuk mengukur kualitas layanan meliputi dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*). Kelima indikator tersebut disusun dalam bentuk kuesioner pertanyaan yang nantinya diberikan kepada sampel penelitian. Peneliti memberikan alternatif jawaban dalam kuesioner tersebut mengacu kepada metode perhitungan menggunakan *skala likert*.

INSTRUMEN PENELITIAN

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

Angket tertutup (*Closed End Items*) adalah suatu kuesioner dimana pertanyaan-pertanyaan yang ditulis telah disediakan jawaban pilihan sehingga responden tinggal memilih salah satu dari jawaban yang disediakan (Suharsimi, 2010: 195). Lebih lanjut menurut Arikunto (2006: 168), angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden tinggal memberikan tanda *check list* (✓) pada kolom atau tempat yang sesuai. Dapat disimpulkan bahwa angket adalah suatu alat yang merupakan teknik untuk

mengumpulkan data dengan memberikan sebuah pertanyaan tertulis dan diberikan kepada seseorang atau kelompok untuk mendapatkan jawaban dan informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Menurut Masri Singarimbun dan Sofian Effendi (dalam Fatoni, 2015: 57) dijelaskan bahwa untuk menentukan skor dalam penelitian ini dapat menggunakan “*skala likert*”. *Skala likert* merupakan skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2013: 132). *Skala likert* berisi lima tingkatan jawaban mengenai ketersetujuan responden terhadap statemen atau pernyataan yang dikemukakan melalui opsi jawaban yang disediakan. *Skala likert* memiliki lima alternatif jawaban dengan menghilangkan alternatif jawaban tengah karena merupakan jawaban yang ragu-ragu atau netral. Cara pengukuran adalah dengan menghadap seorang responden dengan sebuah pernyataan dan kemudian diminta untuk memberikan jawaban sesuai bentuk perasaan yang dirasakan dan untuk setiap pernyataan tersedia empat pilihan jawaban yaitu: sangat setuju (SS), setuju (S), tidak setuju (TS), sangat tidak setuju (STS). Berikut penskoran jawaban responden.

Tabel Skor Jawaban Responden.

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

- a. Hasil Uji Coba Instrumen Penelitian (Uji Validitas dan Reliabilitas)

Dalam penelitian ini uji validitas dilakukan kepada *member fitness* yang lain dan mendapatkan 20 responden. Untuk menghitung *r* tabel dalam penelitian ini menggunakan *degree of freedom* (*df*) = *n*-2, dalam hal ini *n* adalah sampel yaitu (*df*) 20-2 = 18 dengan hasil *r* tabel didapat sebesar 0,443. Hasil uji validitas yang telah dilakukan diketahui semua butir pertanyaan memiliki *r*-hitung > *r*-tabel, maka dapat disimpulkan bahwa semua butir pertanyaan pada penelitian ini dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas Sebanyak 30 item pertanyaan dianalisis menggunakan teknik *alpha cronbach* menunjukkan *rtt* >0.600, maka dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

Teknik Pengumpulan Data

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

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

Teknik Analisis Data

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

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

<i>Mean</i>	<i>Grand Mean</i>
$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$	$GM = \frac{\text{total rata-rata hitung}}{\text{jumlah pertanyaan}}$

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

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

Data dikelompokkan menjadi empat klasifikasi kategori yaitu: Sangat Tinggi,

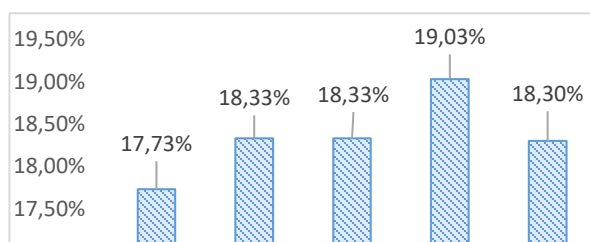
Tinggi, Rendah, dan Sangat Rendah. Pengategorian tersebut menggunakan mean dan standar deviasi menurut B. Syarifudin (dalam Fatoni, 2015: 58) dalam skala berikut: Tabel acuan klasifikasi kategori.

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

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

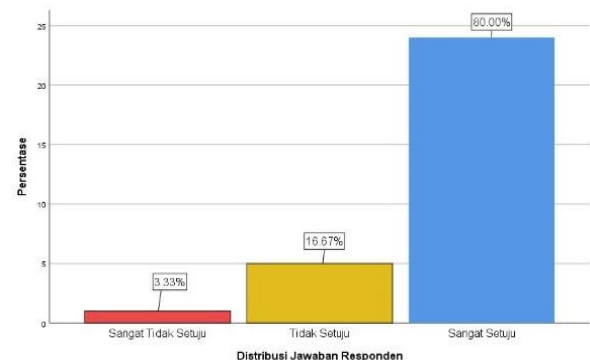
Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym memperoleh nilai maksimum sebesar 120 dan nilai minimum 30. Mean diperoleh sebesar 91,73 dan standar deviasi sebesar 15,62. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar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

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



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

1. Dimensi *Tangibles*

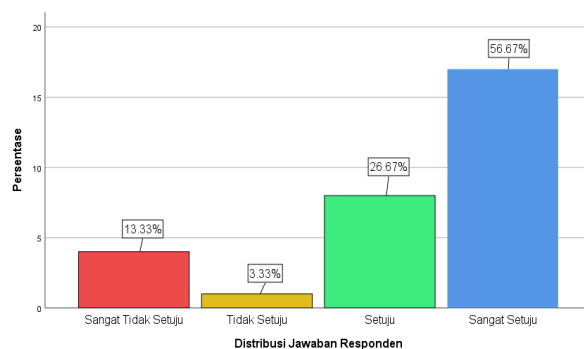


Secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles* terdapat 1 orang (3,3%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan bukti langsung yang ada di tempat Gym, terdapat 5 orang (16,7%) menyatakan tidak setuju, dan 24 orang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

tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *tangibles* adalah sangat puas.

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

2. Dimensi *Reliability*

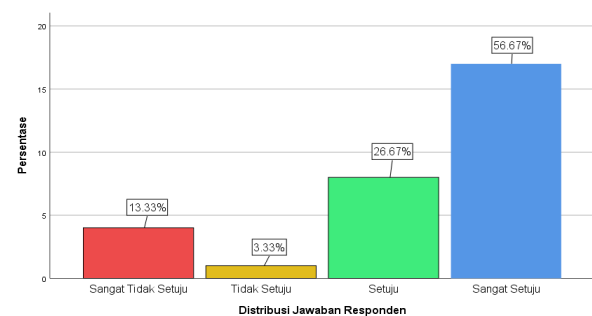


Secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *reliability* terdapat 4 orang (13,3%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan keandalan yang ada di tempat Gym, ada 1 orang (3,3%) menyatakan tidak setuju, terdapat 8 orang (26,7%)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

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

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

3. Dimensi *Responsiveness*

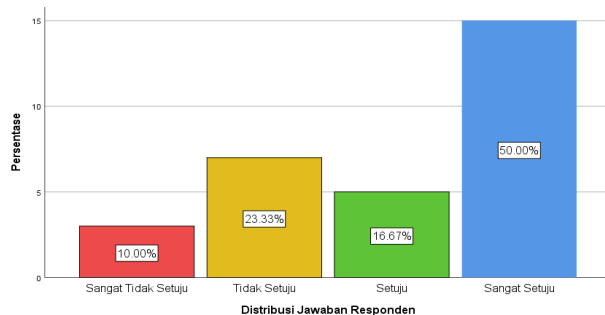


Secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat

kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes* terdapat 4 orang (13,3%) dalam kategori sangat tidak setuju dengan keandalan yang ada di tempat Gym, ada 1 orang (3,3%) menyatakan tidak setuju, terdapat 8 orang (26,7%) menyatakan setuju, dan sebanyak 17 orang (56,7%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan pelanggan dari segi dimensi *responsivnes*. Frekuensi terbanyak pada kategori sangat setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi *responsivnes* adalah sangat puas.

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

4. Dimensi Assurance

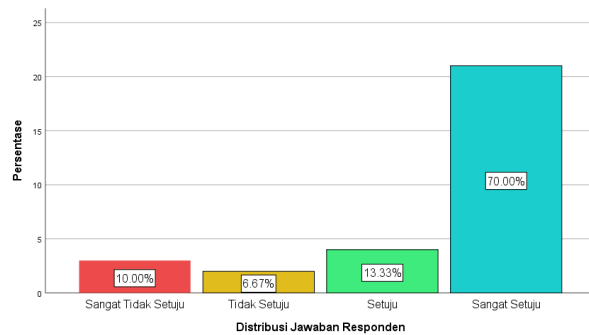


Secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Melia Gym berdasarkan dimensi

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

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

5. Dimensi Emphaty



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

Kepuasan *member* menunjukkan kategori sangat puas dari dimensi *emphaty* karena di Melia Gym memberikan kemudahan persyaratan untuk menjadi *member*, Melia Gym menyediakan jadwal untuk konsultasi bagi para *member*, *front office* Melia Gym selalu sabar dalam melayani *member*, instruktur *fitness* Melia Gym ramah dalam berkomunikasi dan memberikan motivasi kepada *member* ketika berlatih. Adanya rasa peduli, pemberian perhatian pribadi bagi *member*. Hal ini menjadi penting karena kepuasan *member* juga tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh *member* dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan.

Pusat kebugaran Melia Gym mampu memahami keinginan dan harapan *member*, sehingga pelayanan secara umum dapat memuaskan *member* dan instruktur mampu memberi perhatian khusus pada setiap *member* atau mengenal *member* dengan baik secara pribadi.

SIMPULAN DAN SARAN

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

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

1. Hasil penelitian ini dapat juga dijadikan acuan dalam memberikan masukan kepada pengelola pusat kebugaran ataupun manajemen Melia Gym untuk senantiasa meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi kepuasan para *member* dan pelanggannya.

2. Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan beberapa variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Peneletian: Suatu Pendekatan Praktik*. Edisi Revisi. Jakarta: Rineka Cipta.
- Cahyani, P. D. (2016). Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Syariah di Yogyakarta. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 6(2), 151-162.
- Dewantari, N. M., Sukraniti, D. P. (2020). Efek Konseling Germas Terhadap Implementasi Germas dan Indeks Massa Tubuh Wanita Dewasa di Pusat Kebugaran. *Jurnal AcTion: Aceh Nutrition Journal*, 5(1), 62-70.
- Djoko Pekik. (2000). *Pendidikan Kebugaran Jasmani yang Efektif dan Aman*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Femi Apriyani. (2006). *Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Cakra Sport Centre*. FIK UNY. Yogyakarta.
- Habib, Muhammad Husnul (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Di Wisata Bahari Lamongan*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Ibrahim, M., dan Thawil, S. M. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175-182.
- Indrawati. Harlinda. Lantara, D. DKK. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Perpustakaan Menggunakan Pieces Framework. *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 11(2), 118-128.
- Irama, P. A., dan Suryanto. (2014). Hubungan Tingkat Pengetahuan Diet dengan Indeks Massa Tubuh (IMT) Member Fitness Center di Gadjah Mada Medical Center (GMC) Health Center. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Olahraga*, 13(2), 195-206.
- Maulana, A.S. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 37–44.
- Mion, Eric, G. 2017. Fitness Center. (Dikutip dari <https://www.wbdg.org/building-types/communityservices/fitnesscenters> diakses pada 7 Maret 2022).
- Ndaru Lelono. (2008). *Kualitas Pelayanan Club Arena Fitness Centre Hotel Melia Purosani Yogyakarta*. FIK UNY. Yogyakarta.
- Rivanie, T., Adilah, T. M., & Alkhalifi, Y. (2020). Implementasi Finite State Automata dalam Proses Registrasi Workout Plan pada Pusat Kebugaran.

Jurnal Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi, 12(1), 94-98.

Rohaeni, H., Marwa, N. (2018). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312-318.

Simamora, Bilson. 2008. *Riset Pemasaran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sulistiono, A. A. (2014). Kebugaran Jasmani Siswa Pendidikan Dasar dan Menengah di Jawa Barat. *Jurnal Pendidikan Dan Kebudayaan*, 20(2), 223.

Suryaman, M. DKK. (2016). *Bahasa Indonesia*. Yogyakarta: UNY Press

Susanto, N., & Lismadiana, L. (2016). Manajemen program latihan sekolah sepakbola (SSB) GAMA Yogyakarta. *Jurnal Keolahragaan*, 4(1), 98.

Supartiningsih, S. (2017). Kualitas Pelayanan Kepuasan Pasien Rumah Sakit: Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9-15.

Supriyatna, A., Maria, V. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna dan Tingkat Kepentingan Penerapan Sistem Informasi DJP Online dengan Kerangka PIECES. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika*, 3(2).

Supranto (2013) *Petunjuk praktis penelitian ilmiah untuk menyusun skripsi, tesis, dan disertasi*. Jakarta: Mitra wacana media.

Tjiptono, F. (2019). *Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: ANDI (Anggota IKAPI).