

TINGKAT KEPUASAN MEMBERS FITNESS TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI GLOBAL GYM KABUPATEN BANGKALAN

Ribana Fici Desenta

S1 Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Surabaya
ribanadesenta@mhs.unesa.ac.id

Dita Yuliastrid

S1 Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Surabaya
ditayuliastrid@unesa.ac.id

Abstrak

Olahraga merupakan salah satu aktivitas fisik yang dibutuhkan oleh setiap manusia untuk menjaga kondisi tubuhnya. Dengan berolahraga kebugaran tubuh akan terjaga. Global Gym merupakan salah satu tempat kebugaran baru yang ada di Kabupaten Bangkalan. Pada zaman sekarang di Kabupaten Bangkalan mulai banyak bermunculan tempat – tempat kebugaran berupa *fitness center*. Persaingan yang ketat dengan tempat kebugaran lain di Kabupaten Bangkalan mengharuskan Global Gym untuk mampu mengelola dan mengembangkan setiap pelayanan terhadap *membersnya*. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang berbentuk data kualitatif yang menghasilkan angka atau diangkakan (Sugiyono, 2011:14). Metode ini membicarakan beberapa kemungkinan untuk memecahkan masalah yang aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun, mengklarifikasi, menganalisis dan menginterpretasikannya. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebelumnya, maka diperoleh angka presentase sesuai dengan rumusnya. Hasil antara lain perhitungan berdasarkan dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu Bukti Langsung (Tangibless) memperoleh kategori sangat memuaskan dengan persentase 87,4%, dimensi Kehandalan (Reliability) memperoleh kategori sangat memuaskan dengan persentase 88,8%, untuk dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh kategori sangat memuaskan dengan persentase 89,2%, dimensi Jaminan (Assurance) memperoleh kategori sangat memuaskan dengan persentase 85,5% dan untuk dimensi Empati (Empathy) memperoleh kategori sangat memuaskan dengan persentase 86,2%. Sehingga dapat diketahui secara keseluruhan bahwa tingkat kepuasan *members fitness* di Global Gym Kabupaten Bangkalan memperoleh kategori sangat memuaskan, hal ini memiliki makna bahwa pelayanan yang diberikan telah sangat memenuhi kebutuhan dari *members fitness* untuk dapat melakukan kegiatan olahraga.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Survey, Fitness, Global Gym.

Abstract

Sport is one of physical activity that usually is needed to keep people stay healthy. Sport makes the body healthier. However, a lot of people awarness about their fitness through physical exercise start to decrease. Global Gym is one of the new fitness centers in Bangkalan. Nowadays, a lots of fitness center in the Bangkalan that affect intense competitions. Related to the case, Global Gym must organize and develop better service system for their members. This research used quantitative description method and this research was made from qualitative data which is numerical or estimates (Sugiyono, 2011:14). This method discusses about possibility to solve the actual problem by collecting data, compiling, clarifying, analyzing and interpreting it. Based on the result and analysis, the researcher got the percentage number according to the formula. The results are based on the dimensions from service quality which is a direct evidence (Tangibless) 87,4% very satisfied. Reliability dimension is 88,8% very satisfied. Responsiveness dimension is 89,2 % very satisfied. Assurance dimension is 85,5% very satisfied. The last one is empathy dimension that 86,2% very satisfied. Therefore, the result shows that fitness members' satisfaction level at Global Gym Bangkalan is very satisfied. It means that the services have already fulfilled the member's needs to do physical exercise.

Keywords: Satisfaction Level, Survey, Fitness, Global Gym

PENDAHULUAN

Olahraga merupakan salah satu aktivitas fisik yang dibutuhkan oleh setiap manusia untuk menjaga kondisi tubuhnya. Dengan berolahraga kebugaran tubuh akan terjaga, namun seiring berkembangnya zaman maka kesadaran masyarakat untuk menjaga kebugaran tubuh dengan berolahraga mulai berkurang. Tetapi tak sedikit pula masyarakat yang menyadari pentingnya berolahraga. Pada zaman sekarang ini sudah mulai banyak yang menyediakan tempat kebugaran, Sehingga masyarakat kebanyakan mendatangi tempat kebugaran seperti Global Gym.

Global Gym merupakan salah satu tempat kebugaran baru yang ada di Kabupaten Bangkalan. Pada zaman sekarang di Kabupaten Bangkalan mulai banyak bermunculan tempat – tempat kebugaran berupa *fitness center*. Persaingan yang ketat dengan tempat kebugaran lain di Kabupaten Bangkalan mengharuskan Global Gym untuk mampu mengelola dan mengembangkan setiap pelayanan terhadap *members*nya. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi secara otomatis akan dipengaruhi oleh persepsi kualitas produk yang memenuhi harapan konsumen. (Rachmawati 2010:72). Disimpulkan bahwa sikap *members* sangat dipengaruhi terhadap kepuasan pelayanan yang di berikan, apabila *members* merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka kemungkinan besar mereka akan kembali dan menggunakan jasa pelayanan di tempat tersebut, sedangkan apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan *members*, maka mereka tidak akan kembali menggunakan jasa pelayanan di tempat tersebut. Global Gym awal buka di bulan November 2016, sampai saat ini Global Gym telah memperoleh *members* aktif sebanyak 120 orang. Penulis menemukan bahwa di Kabupaten Bangkalan banyak bermunculan tempat – tempat kebugaran yang berlomba – lomba meningkatkan pelayanan demi kepuasan *members* dan salah satunya

Global Gym. Dengan adanya kepuasan *members* maka tempat kebugaran tersebut akan lebih maju, terpadang baik di masyarakat, mendapat kepercayaan dari masyarakat khususnya *members* serta meningkatkan pendapatan bagi tempat kebugaran tersebut. Di tambah dari hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan penulis mendapatkan beberapa alasan dari *members* bergabung ke global gym, beberapa *members* global gym menyatakan alasan mereka bergabung ke global gym dikarenakan *receptionis* dan *trainer* lebih profesional dalam memberikan pelayanan, mencoba suasana baru di global gym, *trainer* di global selalu membantu latihan *members*, karyawannya ramah, sopan dan mudah di ajak komunikasi, lebih mengutamakan kepentingan *members*, peraturan di global tidak memberatkan *members* lebih bebas dalam latihan. Dari pengamatan awal tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan sangat penting untuk meningkatkan kemajuan suatu tempat *fitness* dengan memberikan pelayanan yang optimal kepada *members*, maka *members* yang bergabung ke tempat tersebut akan senang dan tidak akan pindah ke tempat *fitness* lainnya.

Maka dari itu penulis tertarik meneliti pelayanan yang diberikan kepada *members fitness* di Global Gym, apakah sudah layak dan dapat memberikan kepuasan pelayanan yang optimal.

METODE

Rancangan penelitian ini menggunakan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang berbentuk data kualitatif yang menghasilkan angka atau dianggakan (Sugiyono, 2011:14). Pengambilan data dilakukan pada tanggal 29 April 2018 di Global Gym jalan Pemuda Kaffa, Kabupaten Bangkalan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *members fitness* yang aktif yaitu 120 *members fitness* di Global Gym Kabupaten Bangkalan. Sampel yang digunakan dalam

penelitian ini adalah 60 *members*. Dengan tehnik pengambilan sampel Insidental yaitu tehnik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/Insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2015 : 143). Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan rumus Slovin dikutip oleh Husein Umar (2005:108), sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

- n : Ukuran Sampel
- N: Jumlah Populasi
- e : sampling error (10%)

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner/angket. Angket dalam penelitian ini di adopsi dari penelitian sebelumnya yang sudah di validitas dengan judul Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta yang di tulis oleh Riza Kurniyawan pada tahun 2016. Adapun hasil uji validitas dan reliabilitas ini di adopsi dari penelitian sebelumnya dengan hasil uji validitas 22 item tersebut semuanya dinyatakan valid. Dan hasil uji reliabilitas ini di analisis menggunakan tehnik *alpha cronbach* menunjukkan $r_{tt} = 0,951$.

ANALISIS DATA

analisis data menggunakan skala likert menurut Riduwan (2011:40) dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

- P = Presentase jawaban responden
- Skor Total = Total responden x Jumlah Skor
- Skor Kriteriaum = Jumlah Responden x Skor tertinggi

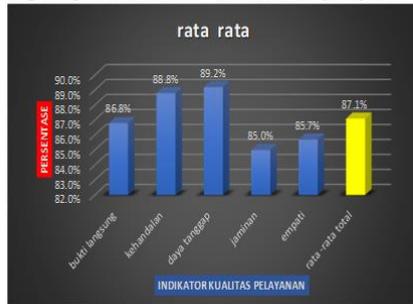
HASIL DAN PEMBAHASAAN

Hasil

Diagram Hasil Perhitungan Perdimensi Kualitas Pelayanan



Diagram persentase rata – rata kualitas pelayanan



Pembahasan

Bukti langsung (*tangibles*) merupakan salah satu indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan *members fitness*. Dalam indikator bukti langsung (*tangibles*) *members fitness* memberikan rata – rata jawaban sangat memuaskan, jadi pada indikator ini perlu dipertahankan dalam pelaksanaannya sesuai harapan *members fitness*. faktor-faktor yang mempengaruhi meliputi ; *receptionis* berpenampilan menarik dan rapi, *trainer* berpenampilan bersih dan menarik, memiliki ruang tunggu yang nyaman, memiliki ruang latihan yang nyaman, tempat parkir yang memadai, memiliki alat – alat fitness yang beragam. Indikator bukti langsung di Global Gym Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat memuaskan artinya Global Gym telah memberikan pelayanan yang terbaik, sehingga harus dipertahankan. Berdasarkan dari hasil peneliti sebelumnya Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris bahwa bukti fisik dari penyedia jasa yang ditunjukkan dengan fasilitas, interior dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan akan menentukan kepuasan konsumen (Dewi Rachmawati Rahayu, 2017).

Pada indikator Kehandalan (*reliability*) menunjukkan faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan *members fitness* meliputi ; *receptionis* melayani dengan baik dan sopan kepada *members*, *trainer* bersikap profesional saat melatih *members fitness*, program yang diberikan *trainer*

sangat baik dan menarik. Pada indikator ini menunjukkan pelaksanaannya sangat memuaskan terhadap *members fitness*. Pada indikator kehandalan berada pada kategori sangat memuaskan sehingga pelayan Global Gym pada indikator kehandalan perlu di pertahankan. Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu dapat diketahui bahwa secara keseluruhan persepsi responden tentang keandalan sebesar 83,2%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden menyatakan setuju bahwa pihak JNE menepati janji, menunjukkan perhatian yang tulus kepada pelanggan, melayani dengan benar dan memiliki kebijakankebijakan yang tepat (Januar Efendi panjaitan, 2016).

Daya tanggap (*responsiveness*), dalam pelaksanaannya *members fitness* sangat memuaskan. Faktor – faktor yang mempengaruhi meliputi ; *receptionis* melayani *members* yang datang dengan segera dan tidak menunda – nunda, *receptionis* memberi pelayanan yang cepat, *trainer* selalu membantu *members* pada saat latihan, *trainer* menanggapi keluhan *members*. Indikator daya tanggap berada pada kategori sangat memuaskan. Dari hasil penelitian tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di Club House berdasarkan faktor *responsiveness*, sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 49 % kemudian diikuti kategori sangat puas dengan persentase 39 %, pada kategori tidak puas sebesar 10 %, dan pada kategori sangat tidak puas diperoleh persentase sebesar 2 % (Muhammad nurdiansyah, 2012).

Jaminan (*assurance*), dalam pelaksanaannya *members fitness* sangat memuaskan dengan jaminan yang diberikan global gym. Faktor – faktor yang mempengaruhi meliputi ; alat – alat selalu dirawat sehingga *members* merasa aman dalam menggunakannya, *trainer* selalu mengawasi *members* dalam latihan sehingga *members* merasa aman, lokasi global gym sangat strategis sehingga mudah mengakses informasi, *trainer* mempunyai

pengetahuan dan pengalaman sehingga dapat dengan mudah menjawab keluhan *members*. Indikator jaminan di Global Gym berada pada kategori sangat memuaskan. Adapun acuan dari penelitian sebelumnya yaitu, dimensi Tangibles (Bukti Langsung) yaitu sebesar 93.4%, yang berarti sangat memuaskan. Yang kedua dimensi Reliability (Kehandalan) yaitu sebesar 93.4% yang berarti sangat memuaskan, Yang ketiga dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu sebesar 93.2% yang berarti sangat memuaskan. Yang keempat dimensi Assurance (Jaminan) yaitu sebesar 92.4% yang berarti sangat memuaskan, Yang kelima dimensi Empathy (Empati) yaitu 91.8% yang berarti sangat memuaskan (Handoko Dwi Purnomo, 2016).

Empati (*emphaty*), dalam pelaksanaannya *members fitness* memberikan nilai sangat memuaskan. Faktor – faktor yang mempengaruhi empati meliputi; karyawan global gym selalu mengutamakan kepentingan *members fitness*, karyawan global gym selalu melayani *members fitness*, karyawan global gym selalu ramah pada *members fitness*, trainer selalu mengingatkan jadwal latihan kepada *members fitness* sehingga program latihan terkontrol. Indikator empati di Global Gym berada pada kategori sangat memuaskan. Berdasarkan dari penelitian terdahulu Variabel independen empati (X4) merupakan variabel yang berpengaruh paling besar dibandingkan dengan variabel-variabel lainnya, hal ini terbukti dengan perhatian yang diberikan instruktur kepada pelanggan serta komunikasi yang selalu dijaga pada saat sebelum dan sesudah berolahraga. Oleh sebab itu, kegiatan ini harus dipertahankan agar pelanggan merasa nyaman dan merasa diperhatikan sehingga apa yang dibutuhkan oleh para pelanggan dapat dipenuhi oleh pihak perusahaan (Eko Supri Yadi, 2015).

Sehingga dapat diketahui secara keseluruhan bahwa tingkat kepuasan *member fitness* terhadap kualitas pelayanan di Global Gym Kabupaten Bangkalan

berada pada interval sangat memuaskan. Hal ini dikarenakan rata-rata jawaban responden jatuh pada alternatif jawaban sangat setuju dan setuju yang artinya para responden sangat setuju dengan pernyataan positif dari angket yang dibuat oleh peneliti, meskipun ada sedikit responden yang memilih alternatif jawaban netral dan kurang setuju.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada *member fitness* mengenai tingkat kepuasan *members fitness* terhadap kualitas pelayanan di Global Gym Kabupaten Bangkalan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Indikator - indikator yang mempengaruhi tingkat kepuasan *members fitness* di Global Gym Kabupaten Bangkalan terdapat 5 dimensi yaitu bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Tingkat kepuasan *members fitness* di Global Gym Kabupaten Bangkalan berada pada kategori sangat memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari nilai rata – rata keseluruhan Indikator yaitu 87,1%.

Saran

Untuk penyempurnaan hasil penelitian yang lebih baik maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan beberapa variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Yadi, Eko Supri. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Family Fitness Di Samarinda. Vol. 3, no. 1 : hal. 217-230.

- Falsafi, Amar. 2012. "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan GOR VIO'S". Jakarta.
- Kurniyawan, Riza. 2016. Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta. Yogyakarta : UNYpress.
- Mamang, Sangadji, Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Nurdiansyah, Muhammad. 2012. Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Di *Club Haouse Casa Grande*.
- Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. Vol. 11 nomer 2.
- Prasetyo, Agus E., 2015. "Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal terhadap Pelayanan Jasa Pengelolaan Garuda Futsal". Vol. 4 Nomor 5.
- Purnomo, Handoko Dwi. 2016. Kepuasan *Member* Pada Program *Personal Trainer* Di *Celebrity Fitness Supermall*. Surabaya : UNESA.
- Rachmawati, Rina. 2010. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan)". Vol.2 (2): hal. 73
- Rahayu, Dewi Rachmawati. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Hotel (Studi Kasus Pada Hotel Gumaya Di Semarang).
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian dan Pengembangan*. Bandung: Alfabeta.
- Simamora, Bilson. 2004. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama