

KEPUASAN MEMBER PADA PROGRAM PERSONAL TRAINER DI CELEBRITY FITNESS SUPERMALL

Handoko Dwi Purnomo 11060484063

Jurusan Pendidikan Kesehatan Dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Surabaya

Email: Handokopurnomo791@yahoo.com

Dr. H. Isbondo Tjahjono, M.Kes

Jurusan Pendidikan Kesehatan Dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Surabaya

Abstrak

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia, agar kondisi fisik dan kesehatannya selalu terjaga oleh sebab itu sejalan dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan maka saat ini banyak pula tempat kebugaran yang tersebar diberbagai daerah dan khususnya diperkotaan, salah satunya pusat kebugaran *celebrity fitness* dengan menyediakan tempat kebugaran. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan kepuasan *member* pada program *personal trainer* di *celebrity fitness* dan bentuk-bentuk program *personal trainer* di *celebrity fitness*.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang menggunakan instrumen penelitian dengan observasi, wawancara dan kuesioner Analisis data dilakukan dengan cara menggunakan perhitungan dengan *skala likert*. Hasil penelitian ini berdasarkan perhitungan dimensi kualitasnya dimensi Tangibles (Bukti Langsung) yaitu sebesar 93.4%, yang berarti sangat memuaskan, dimensi Reliability (Kehandalan) yaitu sebesar 93.4% yang berarti sangat memuaskan, dimensi Responsiveness (Daya Tanggap) yaitu sebesar 93.2% yang berarti sangat memuaskan, dimensi Assurance (Jaminan) yaitu sebesar 92.4% yang berarti sangat memuaskan, dimensi Empathy (Empati) yaitu sebesar 91.8% yang berarti sangat memuaskan. Sehingga dapat diketahui bahwa persepsi atau kinerja pada keseluruhan mengenai program yang diberikan *personal trainer* pada *member* dengan dimensi tersebut memiliki kinerja sangat memuaskan dengan rata-rata total persepsi atau kinerja sebesar 92.84% dan Bentuk-bentuk program di *celebrity fitness* yaitu: *Better Body Shape, Better Muscle Strengst, Better Athletic Performance, Better Healt And Fitness*

Kata kunci: kepuasan, member, personal trainer

Abstract

Basically sprort is every human needs, that his physical condition and health is always awake therefore in line with public awareness of the importance of health so today many fitness centers that are spread throughout the region and particularly in urban, one pleace health is celebritty fitness by providing fitness health. This study aims to identify and describe the satisfaction of the members on the program at celebrity fitness personal trainer and forms program in celebrity fitness personal trainer.

This study used a qualitative approach that uses research instruments with observation, interview and questionnaire data were analyzed using a calculation method with Likert scale.

Results of this research is based on the calculation of the dimensions of the quality dimension Tangibles (direct evidence) that is equal to 93.4%, which means very satisfactory, dimensions Reliability (reliability) is equal to 93.4%, which means very satisfactory, dimensions Responsiveness (Response) that is equal to 93.2%, which means a very satisfactory, dimensions Assurance (Guarantee) in the amount of 92.4%, which means very satisfactory, the dimensions Empathy (Empathy) that is equal to 91.8%, which means it is very satisfyng. So it can be seen that the perception or the overall performance of the program are given a personal trainer at the member with the dimensions of performance is very satisfactory with an average total perception or performance of 92.84%. and Frams program in the celebrity fitness is: Better Body Shape, Better Muscle Strengst, Better Athletic Performance, Better Healt And Fitness

Keywords: Satisfaction, Member, Personal Trainer.

PENDAHULUAN

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia, agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Namun pada masa sekarang ini, kebanyakan masyarakat menghabiskan waktunya untuk bekerja contohnya masyarakat yang bekerja di

perkantoran yang selalu menghabiskan waktunya berada di depan komputer dari pagi hingga sore hari. Sehingga olahraga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan dan hanya bisa dilakukan dalam waktu luang. Tetapi tidak sedikit pula, masyarakat yang menyadari akan pentingnya

berolahraga, sehingga membuat masyarakat kebanyakan mendatangi tempat kebugaran seperti *Celebrity Fitness* untuk menjaga kesehatan dan mendapatkan tubuh yang ideal. Mereka menyadari bahwa kebutuhan akan kesehatan menjadi suatu hal yang penting bagi kehidupan mereka. Sejalan dengan kesadaran masyarakat akan pentingnya kesehatan, maka saat ini banyak pula tempat kebugaran yang tersebar di berbagai daerah dan khususnya di perkotaan. Salah satunya pusat kebugaran *Celebrity Fitness* yang berada di supermall pakuwon Surabaya.

Celebrity Fitness merupakan tempat kebugaran yang sangat besar (*Mega Gym*) dan sudah terkenal di Surabaya. Pusat kebugaran ini menawarkan berbagai fasilitas seperti ruangan main studio yang di gunakan untuk latihan seperti *aerobic, zumba, yoga, pilates, body combat, RPM, TRX, dan body pump*, serta latihan untuk anak remaja yaitu *capuerra*. *Celebrity Fitness* memiliki banyak *member* yang melakukan aktivitas olahraga dengan tujuan yang bermacam-macam, seperti *fatloss, weight gain, dan chalistenic*. Kebanyakan dari mereka menginginkan tubuh yang proporsional (ideal), *flexible*, multifungsi dan terlihat kuat sehingga *member* akan semakin percaya diri ketika berada di tengah masyarakat. Sehingga tempat kebugaran ini memiliki banyak *member* yaitu lebih dari 500 orang. *Member* tersebut terdiri dari berbagai kalangan, usia, jenis kelamin, dan lain-lain. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan pengelola *Celebrity Fitness* supermal pakuwon di Surabaya untuk mampu mengelola, mempertahankan, dan mempertanggungjawabkan setiap pelayanan yang diberikan dan mengetahui keinginan para *members*. *Celebrity fitness* selain memiliki fasilitas juga terdapat suatu komunitas informal yang memiliki doktrin atau ideologi tersendiri akan bagaimana *personal trainer* memandang penampilan seseorang. Febriana (2011: 52) mengatakan bahwa *personal trainer* adalah orang yang membantu pelanggan dalam menjalankan fitness secara baik dan benar, membuat program untuk setiap *member*, memastikan para *member* melakukan latihan yang benar dan sesuai dengan tujuan latihan, serta menambah pengetahuan *member* dalam masalah kebugaran yang mencakup masalah nutrisi dan panduan kesehatan secara umum diawali dengan kesempurnaan pada jasmani dan rohani seseorang. Kemudian pada tahap akhir dalam pelatihan seorang *personal trainer* mampu membantu *member* untuk mencapai tujuan latihannya, tujuannya agar

Celebrity Fitness dapat tetap bertahan dan dapat terus bersaing. Adapun persaingan yang terjadi meliputi persaingan kualitas, harga, pelayanan, serta produk. Selain itu, perusahaan harus menetapkan strategi pemasaran yang baik, contohnya berusaha memahami keinginan atau harapan *member* melalui pemberian respon terhadap apa yang mereka inginkan. Sikap *member* sangat di pengaruhi oleh pelayanan yang diberikan. Apabila *member* sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan *personal trainer*, maka kemungkinan mereka akan menggunakan kembali jasa pelayanan di tempat kebugaran tersebut.

Kebutuhan masyarakat akan sarana dan prasarana yang baik misalnya perkembangan inovasi alat, serta peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, akan menuntut peningkatan tempat kebugaran tersebut baik kualitas maupun kuantitasnya. Hal ini berpengaruh terhadap pengembangan tempat kebugaran tersebut. Menurut Purnama (2006:19) bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Sehingga dapat diartikan bahwa pelayanan yang dirasakan atau diterima sesuai dengan apa yang diharapkan, kualitas pelayanan dapat diasumsikan baik atau memuaskan. Sebaliknya, apabila kualitas pelayanan yang dirasakan atau diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, kualitas pelayanan diasumsikan buruk atau tidak memuaskan.

Kepuasan *member* ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang diperoleh *member*. Menurut Kotler (2001:298) kepuasan pelanggan adalah sejauh mana kinerja yang diberikan oleh sebuah produk sepadan dengan harapan pembeli. Jika kinerja produk kurang dari yang diharapkan itu, pembeli tidak akan puas. Sehingga dapat diartikan apabila produk baik barang atau jasa tersebut jauh dibawah harapan *member*, maka *member* akan merasa kecewa. Tetapi apabila produk barang atau jasa tersebut sesuai dengan harapan *member*, maka *member* akan merasa puas dan akan menggunakan kembali produk yang diberikan.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti akan melakukan penelitian tentang Tingkat Kepuasan *member* pada program *personal trainer* *Celebrity Fitness* supermall untuk mengetahui mengenai kepuasan *member* pada program *personal trainer* di *celebrity fitness* Hal inilah yang sangat penting, unik dan menarik untuk diteliti lebih mendalam dengan fokus sebagai berikut: 1) Tingkat kepuasan *member* pada program *personal trainer* di *celebrity fitness*, 2) bentuk-bentuk program *personal trainer* di *Celebrity fitness*

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendeskripsikan: 1) Tingkat kepuasan *member* pada program *personal trainer* di *celebrity fitness Supermall*, 2) Bentuk-bentuk program *personal trainer* di *Celebrity fitness Supermall*

METODE

Pendekatan dalam penelitian ini adalah menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek peneliti misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode.

sumber data dalam penelitian ini, yakni: a) person, sumber data berupa orang yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah *Members*, *Persona Trainer* dan Manajer b) place, tempat yang digunakan untuk mengamati objek yaitu di *Celebrity fitness Supermall*. c) paper, sumber data berupa catatan/dokumen yang berhubungan dengan Kepuasan *members* dan bentuk-bentuk program *personal trainer*.

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data menggunakan tiga metode, yaitu pertama wawancara pada informan 1) Manajer, 2) *personal trainer*, 3) *member*. Kedua, observasi aktif digunakan untuk melihat dan mengikuti pelaksanaan pada saat melatih *member* dan saat peayanan mulai dari *member* arahan untuk program-program hingga pada saat *member* membeli program yang ada di *Celebrity fitness Supermall*. Ketiga, kuesioner (angket) mengenai tentang kepuasan *member* pada program *personal trainer* bentuk-bentuk program *personal trainer* di *Celebrity fitness Supermall*.

Pedoman angket dalam penelitian ini di adopsi dari buku (Tjiptono, 2006:28) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Butir-butir Dimensi Kualitas Pelayanan.

No	Dimensi	Pertanyaan	Jumlah
1.	Bukti langsung	1 -5	5
2.	(Tangibles)	6– 10	5
3.	Keandalan (Reliability)	11 – 15	5
4.	Daya Tanggap	16 – 20	5
5.	(Responsiveness)	20 - 25	5
	Jaminan (Assurance)		
	Empathy		
Jumlah Total			25

Angket ini bertujuan untuk memperoleh data-data yang diperlukan untuk mengetahui kepuasan *member*

pada program personal trainer di *Celebrity Fitness supermall*.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan skala *likert* untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala *likert* mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif, setuju atau tidak terhadap suatu objek, pada pilihan jawaban serta skor yang ditentukan sebagai berikut :

Tabel 3.2 Kriteria Skor Skala Likert

Jawaban	Skor Baik
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

(Riduwan, 2011:40)

Teknik pengumpulan data menurut (Arikunto, 2013: 62) adalah langkah paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tahap pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian adalah sebagai berikut: 1) Tahap persiapan 2) Tahap Pelaksanaan 3) Tahap Pelaporan.

Teknik analisis data pada penelitian ini, menggunakan triangulasi menurut (Sugiyono, 2013:125) triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Oleh sebab itu, triangulasi menurut (Sugiyono, 2013:125) ada tiga yaitu, triangulasi sumber, teknik dan waktu. Namun, dalam penelitian ini peneliti menggunakan triangulasi sumber dan teknik Pada teknik analisis data untuk mengetahui rekapitulasi jawaban tiap item soal angket tentang tingkat kepuasan *member* terhadap pelayanan di *Celebrity Fitness* dengan menggunakan perhitungan *skala likert* menurut Riduwan (2011:40) dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{\text{SkorTotal}}{\text{SkorKriterium}} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase jawaban responden

Skor Total = Total responden x Jumlah Skor alternatif jawaban

Skor Kriterium = Skor tertinggi x Jumlah responden

Tabel 3.3 Kriteria interpretasi skor

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

(Riduwan. 2011:40)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan Member Pada Program Personal Trainer di *Celebrity Fitness Supermall* melalui lima dimensi kualitas yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai informasi tentang kualitas pelayanan yang diprioritaskan untuk memberikan kepuasan *member* pada program *personal trainer* di *Celebrity Fitness Supermall*.

Populasi dalam penelitian ini adalah 20 *member* yang aktif mengikuti program *personal trainer* di *Celebrity Fitness Supermall* yang terdiri dari 400 *members* dengan menggunakan sampel yang diperoleh dari 20% dari jumlah populasi *members* yang ada yaitu sebanyak 20 orang responden. Selain itu, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan angket tertutup.

Adapun deskripsi data yang disajikan berupa data nilai yang diperoleh dari hasil penyebaran angket yang bertujuan untuk mengetahui kepuasan *members* pada program *personal trainer* di *celebrity fitness Supermall*. Berikut merupakan tabel analisis data tentang kualitas pelayanan.

Tabel 4.1 Hasil Angket Nilai Persepsi (Kinerja) Per Atribut/Nomor soal

No.	Inisial	Nomor Soal																											
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25			
1.	DST	5	5	5	5	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
2.	BGG	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3.	TL	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
4.	ROKA	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	5	
5.	VPA	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	
6.	LWS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	
7.	YW	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
8.	HS	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5
9.	NS	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
10.	DN	4	5	5	3	4	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	3	4
11.	TJL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
12.	JS	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13.	CJ	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
14.	WL	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	
15.	JJ	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
16.	DW	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	
17.	NVD	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
18.	HI	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
19.	IS	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20.	MN	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	
Total		92	94	97	93	91	93	94	95	94	91	94	93	94	93	92	91	91	92	93	95	93	95	89	88	94			

Setelah pengumpulan dan pengelompokan data selesai dilakukan, maka dilakukan perhitungan dan berikut merupakan hasil dari persebaran angket.

Tabel 4.2 Distribusi Hasil Angket Per Dimensi Kualitas

No.	Dimensi	Perolehan Per Item					prese ntas e	Krite ria Skor
		5	4	3	2	1		
		SS	S	K S	TS	ST S		
<i>I. Bukti langsung (Tangible)</i>								
1.	<i>Personal Trainer</i> selalu ada setiap waktu di <i>Celebrity Fitness</i>	12	8	0	0	0	92 %	(sangat memuaskan)
2.	<i>Personal Trainer Celebrity Fitness</i> selalu berpenampilan bersih dan rapi	14	6	0	0	0	94 %	(sangat memuaskan)
3.	<i>Personal Trainer</i> bersikap profesional dalam melayani <i>member</i> .	17	3	0	0	0	97 %	(sangat memuaskan)
4.	<i>Personal Trainer</i> menunjukkan program-program latihan pada <i>member</i> sebelum <i>member</i> memilih program yang akan diambil	14	5	3	0	0	93 %	(sangat memuaskan)
5.	Program latihan <i>Personal Trainer</i> yang dibutuhkan oleh <i>member</i>	13	5	2	0	0	91 %	(sangat memuaskan)

Kepuasan Member Pada Program Persona Trainer Di Celebrity Fitness Supermall

	sesuai dengan harapan							
Rata-rata Dimensi Tangibles (Bukti Langsung)							93.4%	(sangat memuaskan)
2. Kehandalan (Reliability)								
6.	<i>Personal Trainer</i> memiliki pengetahuan dan keahlian yang luas dalam bidangnya.	13	7	0	0	0	93%	(sangat memuaskan)
7.	<i>Personal Trainer</i> mampu menguasai semua peralatan yang disediakan di <i>celebrity fitness</i>	14	6	0	0	0	94%	(sangat memuaskan)
8.	<i>Personal Trainer</i> memiliki sertifikasi program latihan	15	5	0	0	0	95%	(sangat memuaskan)
9.	<i>Personal Trainer</i> dapat memodifikasi program latihan	14	6	0	0	0	94%	(sangat memuaskan)
10.	<i>Personal Trainer</i> mampu memenuhi tujuan latihan <i>member</i>	13	5	2	0	0	91%	(sangat memuaskan)
Rata-rata Dimensi Reliability (Kehandalan)							93.4%	(sangat memuaskan)

								an)
3. Daya tanggap (Responsiveness)								
11.	<i>Personal Trainer</i> dengan cepat dan tanggap menjawab pertanyaan dari <i>member</i> dengan tepat.	14	6	0	0	0	94%	(sangat memuaskan)
12.	Jika ada keluhan <i>member</i> , <i>Personal Trainer</i> menanggapi dengan cepat tanpa menunda-nunda.	13	7	0	0	0	93%	(sangat memuaskan)
13.	<i>Member</i> merasa aman dan nyaman saat latihan didampingi oleh <i>Personal Trainer</i> .	14	6	0	0	0	94%	(sangat memuaskan)
14.	<i>Personal Trainer</i> selalu menyiapkan peralatan yang akan digunakan oleh <i>member</i>	13	7	0	0	0	93%	(sangat memuaskan)
15.	<i>Personal Trainer</i> selalu bersedia membantu <i>member</i> dalam keluhan	13	6	1	0	0	92%	(sangat memuaskan)

Kepuasan Member Pada Program Persona Trainer Di Celebrity Fitness Supermall

	latihan.							
Rata-rata Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)							93.2%	(sangat memuaskan)
4. Jaminan (Assurance)								
16.	<i>Trainer</i> mempunyai pengetahuan dan pengalaman untuk menjawab pertanyaan dan menangani keluhan <i>member</i> .	12	7	1	0	0	91%	(sangat memuaskan)
17.	<i>Personal Trainer</i> memberikan program latihan sesuai dengan kondisi <i>member</i>	12	7	1	0	0	91%	(sangat memuaskan)
18.	<i>Personal Trainer</i> selalu meyakinkan <i>member</i> untuk mendapatkan hasil yang terbaik.	12	8	0	0	0	92%	(sangat memuaskan)
19.	<i>Personal Trainer</i> selalu memperhatikan <i>member</i> dalam melakukan program latihan.	13	7	0	0	0	93%	(sangat memuaskan)

20.	PT selalu memberikan <i>staching</i> dan <i>coolingd own</i> sebelum dan sesudah latihan.	15	5	0	0	0	95%	(sangat memuaskan)
Rata-rata Dimensi Assurance (Jaminan)							92.4%	(sangat memuaskan)
5. Empati (Empathy)								
21.	<i>Personal Trainer</i> mencatat dan mengumpulkan informasi keluhan yang dirasakan oleh <i>member</i>	13	7	0	0	0	93%	(sangat memuaskan)
22.	<i>Personal Trainer</i> selalu memperhatikan gerakan <i>member</i> saat latihan untuk mencegah terjadinya cidera.	15	5	0	0	0	95%	(sangat memuaskan)
23.	<i>Personal Trainer</i> selalu mengingatkan <i>member</i> tentang nutrisi yang dikonsumsi	9	11	0	0	0	89%	(sangat memuaskan)
24.	<i>Personal Trainer</i>	9	10	1	0	0	88%	(sangat memuaskan)

	selalu menanyakan tentang kebiasaan <i>member</i> dalam melakukan aktivitas sehari-hari							memuaskan)
25.	<i>Personal Trainer</i> selalu mengingatkan jadwal latihan pada <i>member</i>	14	6	0	0	0	94 %	(sangat memuaskan)
Rata-rata Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)							91.8%	(sangat memuaskan)
Rata-rata Total							92.84 %	Sangat memuaskan

Berdasarkan tabel 4.2 dijelaskan bahwa nilai untuk kinerja pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan *personal trainer* adalah sebagai berikut: untuk dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu sebesar 93.4%, yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu sebesar 93.4% yang berarti sangat memuaskan dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu sebesar 93.2% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu sebesar 92.4% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Empathy* (Empati) yaitu sebesar 91.8% yang berarti sangat memuaskan. Sehingga dapat diketahui bahwa persepsi atau kinerja mengenai program yang diberikan *personal trainer* pada *member* dengan dimensi tersebut pada keseluruhan dimensi memiliki kinerja sangat memuaskan dengan rata-rata total persepsi atau kinerja sebesar 92.84%.

Tingkat kepuasan *member* pada program *personal trainer* di *celebrity fitness*

Menurut Kotler (dalam Lupiyoadi, 2008:192) kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang

menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan. Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan, *members* menyatakan bahwa program yang diberikan *personel trainer* di *Celebrity Fitness Supermall* sangat memuaskan. Adapun observasi yang dilakukan yaitu observasi berperan serta dengan peneliti melaksanakan kegiatan tersebut sebagai salah satu *personal trainer* sampai saat ini. Kemudian wawancara yang digunakan yaitu wawancara semi terstruktur dengan beberapa pertanyaan yang ditunjukkan kepada *member*, *personal trainer* dan manajer pertanyaan tertulis yang ditanyakan kepada beberapa informan dengan jawaban positif atau sangat memuaskan. Selain instrumen pendukung tersebut, peneliti juga menggunakan angket tertutup sebagai instrumen utama dengan menggunakan 25 pernyataan positif yang dibagikan kepada 20 orang responden.

Berdasarkan hasil angket tersebut diperoleh nilai presentase rata-rata keseluruhan item sebesar 92.84% yang berarti masuk kriteria sangat memuaskan, Lalu berdasarkan diagram-diagram yang dibuat dapat disimpulkan bahwa rata-rata jawaban responden jatuh pada pilihan 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 kurang setuju. Sedangkan untuk masing-masing dimensi kualitas besar presentase nya yaitu, yang pertama 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.

Tingkat kepuasan *member* pada program yang diberikan *personal trainer* di *Celebrity Fitness Supermall* Surabaya bisa dikatakan sangat memuaskan, karena melihat hasil pengisian angket oleh responden yang merupakan *member* dari *Celebrity Fitness Supermall* itu sendiri jawabannya kebanyakan jatuh pada pilihan alternatif jawaban sangat setuju dan setuju. Sehingga presentase rata-rata keseluruhan item pernyataan yaitu sebesar 92.84% yang berarti berada pada kategori sangat memuaskan.

Bentuk – bentuk program *personal trainer* di *Celebrity fitness*

Bentuk - bentuk program *personal trainer* bahwasannya di *celebrity fitness* memiliki banyak program, di *celebrity fitness* memiliki bentuk – bentuk program sebagai berikut :

1. *Better Body Shape* (program ini bertujuan untuk menjaga tubuh agar tetap ramping dan tetap menarik dan program ini juga untuk *member* yang memiliki tubuh sudah *ideal*) contoh pada latihan *Better Body Shape* ini *member* biasanya dilatih dengan menggunakan alat *fungsiional training*. Seperti *TRX, Bosu, Resistance Tubing, Vipr* dan *Battle rope*.
2. *Better Muscle Strengst* (Program ini bertujuan untuk meningkatkan kekuatan otot dan *power* pada *member*. Contoh pada program latihan ini *member* diberikan latihan *weigth machine* (Latihan beban) seperti *dumbbell, Smith Machine* dan *barbell*.
3. *Better Athletic Performance* (program ini bertujuan untuk meningkatkan *Endurance* dan *cardiovaskular* program ini biasanya diberikan pada *member* Atlit Nasional maupun Internasional) Contoh pada program Latihan ini *member* diberikan latihan campuran dengan menggunakan *Fungsiional Training* dan *Weigth machine*.
4. *Better Healt And Fitness* (Program ini berujuan untuk menjaga kualitas kesehatan pada *member* umumnya diberikan pada *member* yang memiliki kesehatan fisik kurang bagus. Contoh pada program Latihan ini *member* diberikan latihan seperti *yoga* dan *pilates*

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka didapatkan angka presentase sesuai perhitungan rumusnya. Hasil tersebut antara lain perhitungan berdasarkan dimensi kualitasnya yaitu, dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu sebesar 93.4%, yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Reliability* (Kehandalan) yaitu sebesar 93.4% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu sebesar 93.2% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu sebesar 92.4% yang berarti sangat memuaskan, dimensi *Empathy* (Empati) yaitu sebesar 91.8% yang berarti sangat memuaskan. Sehingga dapat diketahui bahwa persepsi atau kinerja *personal trainer* pada keseluruhan mengenai program yang diberikan pada *member* dengan dimensi tersebut memiliki kinerja sangat memuaskan dengan rata-rata total persepsi atau kinerja sebesar 92.84%. Selain kepuasan juga dapat disimpulkan bahwa adanya bentuk –

bentuk program di *celebrity fitness* yang mana memiliki bentuk – bentuk program sebagai berikut : 1. *Better Body Shape*, 2. *Better Muscle Strengst*, 3. *Better Athletic Performance*, 4. *Better Healt And Fitness*. Contoh wawancara pada *members*

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan simpulan di atas, maka selanjutnya peneliti mengemukakan beberapa saran. Adapun saran-saran tersebut adalah :

- a. *Personal Trainer* di *Celebrity Fitness Supermall* perlu menjaga konsistensi pelayanan kepada *member* agar tetap setia menjadi *member* dan perlu ditingkatkan lagi *education personal trainer* agar *personal trainer* selalu *update* dengan kemajuan *technology* dan *fitness* modern karena konsumen membutuhkan pelayanan yang komunikatif dengan hal yang baru serta mengikuti perkembangan zaman.
- b. Pada dasarnya bentuk-bentuk program *personal trainer* di *celebrity fitness* dapat dikatakan sebagai program *fitness modern* atau mengikuti perkembangan yang ada dalam dunia *fitness*, oleh sebab itu disarankan agar bentuk-bentuk program *personal trainer* lebih disempurnakan lagi agar dapat diterima di masyarakat luas serta *personal trainer* selalu menjaga keselamatan dan kenyamanan *member* mengikuti program *personal trainer*. Dalam hal ini untuk penyempurnaan hasil penelitian yang lebih baik, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan beberapa variabel lain yang berpengaruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
-
- Barsowi & Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rinieka Cipta.
- Dianto, Rahmat A. 2014. *Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di The Body Art Fitness dan Aerobic Surabaya*. Unesa Press.

- Dianawati, dkk. 2012. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Penggunaan Jasa Parkir. *Jurnal* 3(12). (Online) Tersedia: <http://www.ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/jiab/article/view/8177/7952>. Diakses 19 Januari 2015
- Departemen Pendidikan dan Kebudayaan.1990.*Kamus Besar Bahasa Indonesia*.Jakarta: Balai Pusat.
- Fandy Tjipto.1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Herawati, Lilik dkk. 2013.*Fitness Personal Trainer Guide*. Surabaya: Departemen Ilmu Faal Fakultas Kedokteran Universitas Airlangga.
- Isnanto, Rizal.2009. *Buku Ajar Etika Profesi*. Program Studi Sistem Komputer Fakultas Teknik Universitas Diponegoro
- Kartika, dkk. 2010. Analisis Pengaruh Motivasi Kerja Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Karyawan Restoran Di Pakuwon Food Festival Surabaya). *Jurnal*. (Online) Tersedia: http://publication.gunadarma.ac.id/bitstream/123456789/2117/1/Artikel_11205052.pdf. Diakses 20 Januari 2015.
- Kolter, Philip.2002.*Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lupiyoadi, Rambat. 2008. *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 2*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moleong, Lexy. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Roesdakarya.
-
- Musanto, Trisno. 2004. Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan: Studi Kasus Pada CV Sarana Media Advertising Surabaya. *Skripsi*. (online) Tersedia:<http://eprints.undip.ac.id/22960/1/Skripsi.PDF>. diakses 18 Januari 2015
- Natalisa, Diah. 2007. *Survey Kepuasan Pelanggan Program Studi Magister Manajemen Universitas Sriwijaya*. *Jurnal* 1 (5). (online) tersedia: <http://jurnalmanajemen.petra.ac.id/index.php/man/article/view/17993/17904>. Diakses 21 februari 2015.
- Satori, D & Aan Komariah. 2009. *Metodelogi Penelitian Kalitatif*. Bandung: Alfabeta
- Setijono, Hari dkk. 2001. *Instruktur fitnes*. Surabaya: UNESA University Press
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, 2013.*Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tim Penyusun. 2014. *Pedoman Penulisan Skripsi*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2006. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Yamit, Z. 2001. *Manajemen Produksi dan Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.