

**TINGKAT KEPUASAN MEMBERS FITNESS TERHADAP PELAYANAN DI TEMPAT KEBUGARAN  
BALAI KESEHATAN OLAHRAGA DAN PUSAT INFORMASI PENCEGAHAN PENYAKIT  
METABOLIK (BKOR-PIPPM) KABUPATEN LUMAJANG**

**Mohamad Fakhri Afriansyah**

S-1 Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan,  
Universitas Surabaya, [fakhri.afrians@gmail.com](mailto:fakhri.afrians@gmail.com)

**Dr. Ivo Haridito M.S.**

Dosen S-1 Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan,  
Universitas Surabaya

**Abstrak**

Kualitas pelayanan merupakan bagian utama dari strategi perusahaan untuk mendapatkan keunggulan. Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang memiliki *fitness center* yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat Lumajang untuk melakukan aktivitas olahraga. Dengan semakin besarnya persaingan tempat kebugaran di Kabupaten Lumajang membuat peneliti menganggap perlu diadakan penelitian tentang tingkat kepuasan *members fitness* terhadap pelayanan di BKOR-PIPPM. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan *members fitness* di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor-faktor yang diteliti untuk dicari kebenarannya, sasaran penelitian adalah *members fitness* yang aktif berlatih dengan jumlah 25 orang. Sedangkan proses pengambilan data menggunakan instrumen observasi, wawancara dan angket penelitian tentang tingkat kepuasan pelayanan yang sudah divalidasi. Berdasarkan analisis data diperoleh nilai pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut: dimensi Bukti Langsung (Tangibles) sebesar 85% yang berarti sangat memuaskan, dimensi Keandalan (Reliability) sebesar 83,6% yang berarti sangat memuaskan, dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) sebesar 81,6% yang berarti sangat memuaskan, dimensi Jaminan (Assurance) sebesar 83,8% yang berarti sangat memuaskan, dan dimensi Empati (Empathy) sebesar 81,4% yang berarti sangat memuaskan. Sehingga dapat diketahui secara keseluruhan bahwa tingkat persentase kepuasan *members fitness* di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang sebesar 83,08% yang berarti sangat memuaskan.

**Kata Kunci** : *Fitness center*, Kualitas Pelayanan, Kepuasan.

**Abstract**

Service quality is the main part of the strategy of a company to gain excellence. Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang has a fitness center which could comply people's need regarding sport activities. Due to the bigger competitions between gymnasiums in Lumajang, it is necessary to conduct a research about the level of satisfaction of fitness members toward the gymnasium's service in BKOP-PIPPM. The purpose of this research is to know the satisfaction level of fitness members in Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang. This research is a qualitative descriptive study which collected the data as much as possible concerning factors being studied for the sake of data validation. The research targets are fitness active members who undergo the exercises consisting of 25 people. Whilst, the process of data collection used some instruments namely observation, interview, and questionnaire about the level of satisfaction towards the service which has been validated. Based on the data analysis, it was acquired some values on each dimension of service quality which was explained as follows: 85% of Tangibles dimension which means very satisfying, 83.6% of Reliability dimension which means very

satisfying, 81.6% of Responsiveness dimension which means very satisfying, 83.8% of Assurance dimension which means very satisfying, and 81.4% of Empathy dimension which means very satisfying. Hence, it can be seen in general that the percentage level of satisfaction of fitness members in Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang is 83.08% which means very satisfying.

**Keywords:** Fitness Center, Service Quality, Satisfaction

## PENDAHULUAN

Olahraga merupakan salah satu aktivitas fisik yang dibutuhkan oleh setiap manusia, agar kondisi kesehatan dan fisiknya terjaga dengan baik. Namun seiring berkembangnya zaman dan teknologi maka kesadaran manusia untuk melakukan olahraga semakin berkurang, kebanyakan masyarakat menghabiskan waktunya untuk menonton televisi, berkerja di depan komputer, dan kegiatan lain yang menuntut tubuh untuk hanya berdiam diri. Tetapi tidak sedikit pula masyarakat yang menyadari pentingnya berolahraga, sehingga membuat masyarakat kebanyakan mendatangi tempat kebugaran seperti Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang untuk menjaga kesehatan dan meningkatkan kebugaran. Mereka menyadari bahwa dengan berolahraga yang baik, teratur, dan teratur merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan mereka.

Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) merupakan kantor olahraga yang sekaligus tempat kebugaran di Kabupaten Lumajang, di bawah naungan Dinas Kesehatan Kabupaten Lumajang adanya BKOR-PIPPM ini bertujuan sebagai sarana bagi masyarakat untuk berolahraga secara benar serta memberdayakan masyarakat agar mampu mencegah dan mengatasi masalah kesehatan masyarakat melalui kesehatan olahraga. Oleh sebab itu BKOR-PIPPM dipenuhi dengan berbagai fasilitas penunjang untuk berolahraga, seperti *Fitness Center*, ruang yoga, ruang *aerobic*, ruang *gymball*, ruang akupuntur, dan ruang konsultasi gizi, serta ditunjang lagi dengan adanya tempat parkir, ruang tunggu, kamar mandi, dan musholla.

Persaingan yang semakin ketat dengan tempat kebugaran lain di Kabupaten Lumajang mengharuskan Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik untuk mampu mengelola, mempertahankan, dan mengembangkan setiap pelayanan yang diberikan kepada *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 terhadap pelayanan yang diberikan, 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 maka tentunya *members* enggan untuk kembali menggunakan jasa di tempat tersebut.

Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti pelayanan yang diberikan kepada *members fitness* di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik, apakah sudah layak dan dapat memberikan kepuasan pelayanan yang optimal.

### A. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka dapat diambil satu rumusan masalah yaitu bagaimana tingkat kepuasan *members fitness* terhadap kualitas pelayanan di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik?

### B. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan *members fitness* terhadap kualitas pelayanan di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik.

### C. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi atau masukan bagi perkembangan ilmu manajemen olahraga, khususnya tentang tingkat kepuasan *members fitness* terhadap pelayanan di tempat kebugaran.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang untuk melakukan evaluasi dan menentukan kebijakan pelayanan yang tepat bagi *members fitness*.

## D. Asumsi

Penelitian yang akan dilakukan ini berdasarkan pada asumsi yakni :

1. Pada umumnya *members fitness* merupakan subjek penelitian yang mampu memberikan dan menginformasikan berbagai jenis kekurangan dan kelebihan BKOR-PIPPM
2. *Members fitness* BKOR-PIPPM mampu bekerjasama dan terbuka dalam memaparkan berbagai kelebihan dan kekurangan yang ada selama ini.
3. *Members fitness* sebagai subjek penelitian mampu menjawab semua pertanyaan yang dikembangkan oleh peneliti secara objektif dan jujur berdasarkan instrumen yang dirancang oleh peneliti.

## E. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar tidak terjadi perluasan bahwa penelitian ini hanya dilakukan di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik Kabupaten Lumajang dan ruang lingkup penelitiannya hanya terbatas pada *members fitness* yang aktif.

## METODE

### 1. Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan sebuah penelitian, dibutuhkan suatu metode agar kegiatan penelitian dapat tersusun secara terencana dan sistematis, sehingga tujuan penelitian dapat tercapai. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu mengumpulkan data sebanyak-banyaknya

mengenai faktor-faktor yang diteliti untuk dicari kebenarannya (Arikunto, 2002:86). Metode ini membicarakan beberapa kemungkinan untuk memecahkan masalah yang aktual dengan jalan mengumpulkan data, menyusun, mengklarifikasi, menganalisis dan menginterpretasikannya.

### 2. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Apabila seseorang ingin meneliti semua elemen yang ada dalam wilayah penelitian, maka penelitiannya merupakan penelitian populasi. Studi atau penelitiannya juga disebut studi populasi atau studi sensus (Arikunto, 2006:130). Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *members fitness* yang aktif berlatih di Balai Kesehatan Olahraga Dan Pusat Informasi Penyakit Metabolik yang berjumlah sekitar 100 *members fitness*.

### 3. Sampel

Menurut Arikunto (2006:134) jika kita hanya akan meneliti sebagian dari populasi, maka penelitian tersebut disebut penelitian sampel. Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Untuk subjek yang kurang dari 100 lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. Tetapi, jika jumlah subjeknya besar, dapat diambil antara 10-15% atau 20-25% atau lebih, tergantung dari kemampuan peneliti dilihat dari pengamatan dari setiap subjek, karena hal ini menyangkut banyak sedikitnya data. Berdasarkan penjelasan tersebut maka peneliti mengambil 25% dari total populasi *members fitness* di BKOR-PIPPM yang berjumlah 100 orang. Jadi subjek penelitian ini berjumlah 25 orang *members* yang aktif latihan di BKOR-PIPPM.

### 4. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2006:160) merupakan alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah diolah. Adapun instrument yang digunakan adalah:

#### a. Observasi

Observasi menurut Sugiyono (2011:145) yaitu sebagai teknik pengumpulan data yang



mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuisioner. Jika wawancara dan kuisioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain. Dari segi proses pelaksanaan pengumpulan data, menurut Sugiyono (2011:145) observasi dibedakan menjadi 2 yaitu *participant observation* (observasi berperan serta) dan *nonparticipant observation* (Observasi tanpa berperan serta). Dalam penelitian ini, peneliti sebagai observasi berperan serta karena telah melakukan proses magang atau PKL di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik selama 1 bulan.

b. Wawancara

Wawancara menurut Sugiyono (2011:137) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun takterstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun menggunakan telepon.

1. Wawancara Terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan sebagai teknik pengumpulan data, bila peneliti atau pengumpul data telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh. Oleh karena itu dalam melakukan wawancara, pengumpul data telah menyiapkan instrument penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternative jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

2. Wawancara tidak terstruktur

Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun secara sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Pedoman wawancara yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Berdasarkan pengertian tersebut maka peneliti

akan menggunakan wawancara tidak terstruktur sebagai bagian dari instrument yang digunakan untuk memperkuat penelitian.

c. Angket

Angket menurut Arikunto (2010:194) merupakan sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya atau hal-hal yang ia ketahui. Menurut Riduwan (2011:53) angket dapat dibedakan menjadi dua jenis yaitu angket terbuka dan angket tertutup. Angket terbuka adalah angket yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberikan isian sesuai dengan kehendak dan keadaannya. Sedangkan angket tertutup adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberikan tanda silang (x) atau tanda centang (√)

Angket merupakan alat bantu yang digunakan peneliti untuk mengetahui tentang tingkat kepuasan *members* terhadap pelayanan di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik. Peneliti menggunakan angket tertutup dalam penelitian ini, kemudian peneliti akan meminta responden untuk mengisi daftar pertanyaan dengan memberikan tanda silang atau centang yang disediakan secara jujur dan benar. Setelah diisi responden, penulis akan meminta kembali angket dan meneliti kelengkapan isian. Jika angket belum diisi secara lengkap, penulis akan meminta kembali responden untuk melengkapinya.

Pedoman angket dalam penelitian ini di adopsi dari Tjiptono (2001:27), disebutkan bahwa ada lima karakteristik populer yang sangat simple dan dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan. Lima dimensi tersebut yaitu:

- a. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.
- b. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

- c. Daya tanggap (*responsiveness*), Yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. Jaminan (*assurance*), mencakup kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, dan keragu-raguan.
- e. Empati (*empathy*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

Kemudian dapat dilihat melalui tabel berikut ini:

**Tabel 3.1 Butir-butir Dimensi Kualitas Pelayanan.**

No.	Indikator	Pernyataan	Jumlah
1.	Bukti Langsung ( <i>Tangibles</i> )	1,2,3,4	4
2.	Kehandalan ( <i>Reliability</i> )	5,6,7,8	4
3.	Daya Tanggap ( <i>Responsivness</i> )	9,10,11,12	4
4.	Jaminan ( <i>Assurance</i> )	13,14,15,16	4
5.	Empati ( <i>Empathy</i> )	17,18,19,20	4
Jumlah Total			20

### 5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto (2010:265) adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan untuk mendapatkan data terkait objek penelitian. Tahap pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dalam melaksanakan penelitian adalah sebagai berikut:

#### a) Tahap persiapan

- a. Menyiapkan instrumen penelitian yang meliputi pembuatan angket tentang tingkat kepuasan *members* terhadap pelayanan di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat

Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik.

- b. Tahap validasi instrumen  
Memvalidasi instrumen penelitian berupa angket kepada dosen pembimbing. Validasi instrumen dilaksanakan agar instrumen yang digunakan layak pakai sehingga memperoleh data yang valid dalam penelitian yang dilakukan.

#### b) Tahap Pelaksanaan

Datang ke tempat penelitian dan menyebarkan instrumen penelitian berupa angket kepada responden, yaitu *members* Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik.

### 6. Teknik Analisis Data

Setelah semua data terkumpul, langkah selanjutnya adalah menganalisis data. Analisis data menurut Bogdan (dalam Sugiyono, 2011:244) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain.

Pada penelitian ini, semua data hasil dari observasi, angket, dan dokumentasi ataupun catatan lapangan dijadikan dalam satu bentuk file. Kemudian data tersebut dibaca kembali, diklarifikasikan, dideskripsikan dan disusun ulang kedalam hasil laporan penelitian. Dengan menggolongkan, menajamkan, membuang yang tidak perlu, mengorganisasikan data dengan cara sedemikian rupa hingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik data yang diverifikasi. Data yang sudah direduksi akan disusun kedalam teks yang diperluas (deskripsi). Pada teknik analisis data untuk mengetahui rekapitulasi jawaban tiap item soal angket tentang tingkat kepuasan *members* terhadap pelayanan di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik digunakan skala likert menurut Riduwan (2011:40) dengan rumus sebagai berikut:

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

Keterangan:

- P = Presentase jawaban responden  
 Skor Total = Total responden x Jumlah Skor alternatif jawaban  
 Skor Kriterium = Skor tertinggi x Jumlah responden

**Tabel 3.4 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 PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (*members fitness*) terhadap pelayanan di tempat kebugaran Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang melalui lima dimensi kualitas pelayanan yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai informasi tentang seberapa besar tingkat kepuasan yang telah diukur. Peneliti melakukan pengumpulan dan pengelempokan data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket, hal ini dilakukan dengan tujuan memudahkan peneliti untuk menentukan presentase kepuasan pelayanan.

Setelah pengumpulan dan pengelompokan data selesai dilakukan, maka dilakukan perhitungan presentase tingkat kepuasan per atribut/nomor soal, presentase diperoleh melalui perhitungan manual. Berikut merupakan hasil presentase yang didapat melalui persebaran angket. bahwa nilai presentase untuk masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut: untuk dimensi Bukti Langsung (*Tangibles*) yaitu sebesar 85% yang berarti sangat memuaskan, untuk

dimensi Keandalan (*Reliability*) yaitu sebesar 83,6% yang berarti sangat memuaskan, untuk dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*) yaitu sebesar 81,6% yang berarti sangat memuaskan, untuk dimensi Jaminan (*Assurance*) yaitu sebesar 83,8% yang berarti sangat memuaskan, dan untuk dimensi Empati (*Empathy*) yaitu sebesar 81,4% yang berarti sangat memuaskan. Sehingga dapat diketahui secara keseluruhan bahwa tingkat presentase kepuasan *members fitness* di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang sebesar 83,08% yang berarti sangat memuaskan.

### B. Pembahasan

Hasil analisis diatas menjelaskan bahwa berdasarkan observasi, wawancara dan pengisian kuisisioner yang telah dilakukan, *members fitness* menyatakan bahwa pelayanan di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang sangat memuaskan. Peneliti menggunakan angket tertutup sebagai instrumen utama dengan menggunakan 20 pertanyaan yang dibagikan kepada 25 orang responden, peneliti juga telah melakukan observasi melalui program PKL yang dilakukan selama 1 bulan kemudian didukung dengan hasil wawancara terstruktur yang ditanyakan kepada beberapa *members fitness* dengan jawaban positif atau sangat memuaskan.

Berdasarkan hasil angket tersebut diperoleh nilai presentase rata-rata keseluruhan item sebesar 83,08% yang berarti masuk dalam kriteria sangat memuaskan, berdasarkan perolehan data yang diperoleh dapat disimpulkan bahwa 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.

Apabila dibandingkan dengan penelitian sejenis maka dapat disimpulkan bahwa hasil tingkat kepuasan pelayanan pada penelitian ini relatif tinggi karena mendapatkan kategori sangat memuaskan, penelitian lain yang sejenis hasilnya berada pada kategori puas seperti pada penelitian Prasetyo (2015) tentang tingkat kepuasan pelanggan



futsal didapatkan hasil kepuasan sebesar 80% yang merupakan kategori puas dan penelitian Falsafi (2012) tentang kepuasan konsumen terhadap pelayanan gedung olahraga yang bertempat di Bekasi juga menghasilkan tingkat kepuasan pada kategori puas. Kedua penelitian yang sejenis tersebut juga membahas tentang tingkat kepuasan pelayanan pada bidang olahraga, dan apabila dibandingkan maka penelitian tingkat kepuasan *members fitness* di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) lebih tinggi daripada kedua penelitian yang telah disebutkan.

## PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka diperoleh angka presentase sesuai dengan rumusnya. Hasil antara lain perhitungan berdasarkan dimensi-dimensi dari kualitas pelayanan, yaitu Bukti Langsung (Tangibles) memperoleh kategori sangat memuaskan dalam hal ini berarti sarana dan prasarana yang disediakan telah memenuhi kebutuhan *members fitness* secara maksimal, dimensi Keandalan (Reliability) memperoleh kategori sangat memuaskan yang berarti pelayanan oleh para staf telah diberikan dengan sangat profesional dan sesuai prosedur, untuk dimensi Daya Tanggap (Responsiveness) memperoleh kategori sangat memuaskan yang berarti para *trainer* dan *receptionis* memberikan pelayanan secara cepat dan sangat tanggap, dimensi Jaminan (Assurance) memperoleh kategori sangat memuaskan yang berarti BKOR-PIPPM telah memenuhi sifat dapat dipercaya dalam memberikan pelayanan, dan untuk dimensi Empati (Empathy) memperoleh kategori sangat memuaskan yang berarti para staf selalu mengutamakan kepentingan dan kebutuhan setiap *members fitness*. Sehingga dapat diketahui secara keseluruhan bahwa tingkat kepuasan *members fitness* di Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang memperoleh kategori sangat memuaskan, hal ini memiliki makna bahwa pelayanan yang diberikan telah sangat

memenuhi kebutuhan dari *members fitness* untuk dapat melakukan kegiatan olahraga.

### B. Saran

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

- a. Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang perlu melakukan perawatan yang baik terhadap sarana dan prasarana yang dimiliki dan menjaga konsistensi pelayanan agar konsumen tetap setia menjadi *members fitness*.
- b. Perlu adanya peningkatan peran serta seluruh karyawan Balai Kesehatan Olahraga dan Pusat Informasi Pencegahan Penyakit Metabolik (BKOR-PIPPM) Kabupaten Lumajang untuk menjaga kepuasan konsumen, dan memberikan informasi terbaik tentang pelayanan yang dapat diberikan.
- c. Untuk penyempurna hasil penelitian yang lebih baik maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan melibatkan beberapa variable lain yang berpengaruh.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Falsafi, Amar. 2012. "Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan GOR VIO'S". Jakarta. (Online). (<http://publication.gunadarma.ac.id/bitstream/123456789/3925/1/upload%20PI%201.PDF>, diunduh pada 20 Juni 2016)
- Kotler. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.

- Mamang, Sangadji, Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Prasetyo, Agus E., 2015. "Tingkat Kepuasan Pelanggan Futsal terhadap Pelayanan Jasa Pengelolaan Garuda Futsal". Vol. 4 Nomor 5.
- Rachmawati, Rina. 2010. "Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Sebuah Kajian Terhadap Bisnis Makanan)". Vol.2 (2): hal. 73
- Riduwan. 2011. *Dasar-dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 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.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2011. *Service, Quality, & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijayanto, Dian. 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

