

TINGKAT KEPUASAAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI IRON KING GYM

Habib Ibrah Abi Mahesa

S1 Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Surabaya
habib.17060484118@mhs.unesa.ac.id

Soni Sulistyarto

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

Abstrak

Pada kondisi yang memungkinkan, terdapat dua jenis olahraga yakni *neural exercise* atau olahraga persarafan yang berfungsi menjaga kesehatan dan *physical exercise* atau olahraga fisik dalam menjaga kebugaran atau kesehatan tubuh. Kemudian kita juga dapat mencari pusat kebugaran untuk meningkatkan daya tahan dan imunitas tubuh kita. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti di Desa Tropodo, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo, terdapat banyak sekali pusat kebugaran yang baru terbangun ataupun sudah lama berdiri. Tujuan dari peneliti ini yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan terhadap kualitas pelayanan di salah satu tempat kebugaran yang ada di Desa Tropodo, peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian di *Iron King Gym* yang termasuk tempat kebugaran yang ada di Desa Tropodo tersebut. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*, dengan jumlah sampel sebanyak 60 responden yang aktif di *iron king gym*. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan kuisioner yang di sebarakan ke tiap *members* yang berada di *iron king gym* yang di ukur dengan skala *likert*, yang di rumuskan dengan rumus slovin di kutip dari Umar Husain yang telah di uji validitas, uji reliabilitas dan uji asumsi klasik. Hasil dari penelitian yang di lakukan pada dimensi *tangibles* (bukti langsung) 87,5%, *reliability* (kehandalan) 87,25%, *responsiveness* (daya tanggap) 86,25%, *assurance* (jaminan) 84,75%, *empathy* (empati) 84,75%. Kemudian di peroleh hasil dari rata-rata perdimensi, didapatkan hasil sebesar 86,1% yang bisa diartikan bahwa hasil dari penelitian tingkat kualitas pelayanan di *iron gym king* sangat memuaskan.

Kata kunci : aktifitas fisik, fitness, kepuasan pelanggan.

Abstract

There are two types of sports, namely neural exercise or innervation sports that function to maintain health and physical exercise or physical exercise in maintaining fitness or body health. Then we can also look for a fitness center to increase our endurance and immunity. Based on observations made by researchers in Tropodo Village, Waru District, Sidoarjo regency, there are many fitness centers that have just been built or have long been established. The purpose of this researcher is to determine the level of satisfaction with the quality of service in one of the fitness centers in Tropodo Village, the researcher decided to conduct a study at Iron King Gym which included a fitness center in Tropodo Village. this study uses quantitative descriptive method with sampling techniques using Accidental Sampling techniques, with a sample of 60 respondents who are active in the iron king gym. Sample collection techniques in this study using questionnaires distributed to each members who are in the iron king gym are measured with likert scale, which is formulated with slovin formula quoted from Umar Husain which has been tested for validity, reliability and classical assumption test. The results of research conducted on the dimension tangibles (direct evidence) 87.5%, reliability (reliability) 87.25%, responsiveness (responsiveness) 86.25%, assurance (assurance) 84.75%, empathy (empathy) 84.75%. Then obtained the results of the average perdimensional, obtained results of 86.1% which can be interpreted that the results of the research the level of service quality at iron gym king is very satisfactory.

Keywords: customer satisfaction, fitness, physical activity

PENDAHULUAN

Kemandirian belajar siswa sangat penting dalam melaksanakan pembelajaran. Sikap kemandirian ini juga bertujuan untuk menyelaraskan dengan perilaku yang baik yang dapat mendukung siswa untuk bertanggung jawab atas pengaturan diri dan mengembangkan keterampilan belajar berdasarkan kehendak mereka sendiri, tidak menuntut orang lain, orang tua atau guru. Kemandirian ini tidak hanya menekankan pada kemauan aktif siswa untuk belajar, tetapi juga kemampuan siswa untuk dapat melakukan sesuatu tanpa bergantung pada orang lain di sekitarnya, yang berarti sikap kemandirian ini juga harus diterapkan dalam kehidupan nyata.

Olahraga merupakan aktifitas yang sangat di sarankan untuk manusia agar terjaga dari berbagai penyakit dan untuk meningkatkan daya tahan dan kesehatan tubuh, namun ada pula manusia yang mengenyampingkan olahraga dengan alasan sudah sehat dan cukup dengan tidur yang baik bisa menjaga kesehatan tubuh mereka. Sehat menurut WHO dan Depkes RI, Giri Wijoyo(1991) mengemukakan "pengertian sehat yakni (a) sejahtera jasmani, (b) rohani dan (c) sosial, bukan saja bebas dari penyakit, cacat ataupun kelemahan". Sehat itu meliputi tiga aspek yang saling berhubungan erat, yakni jasmani, rohani dan sosial.

Ade Rai pernah berkata bahwa kesehatan adalah sebuah kekayaan dan olahraga merupakan investasinya, dengan begitu dapat di artikan bahwa olahraga merupakan bagian dari kehidupan yang wajib dijalani. Namun sekarang sudah banyak yang menyadari bahwa olahraga merupakan kegiatan yang bernilai positif dan penting dalam meningkatkan daya tahan tubuh dan kekebalan tubuh mereka. Sebab itu banyak orang yang melakukan aktifitas olahraga di luar ataupun mendatangi tempat *fitness center*. Giriwijoyo (2007: 35) menyatakan bahwa pusat kebugaran adalah suatu kegiatan dalam ruangan dengan menawarkan kegiatan olahraga dengan menggunakan alat, atau tanpa menggunakan alat-alat yang mahal dan canggih, yang di antaranya bertujuan kesehatan atau prestasi.

Olahraga memiliki 2 kategori umum yaitu olahraga *indoor* dan olahraga *outdoor*. Olahraga *indoor* adalah aktivitas olahraga yang di laksanakan di dalam ruangan khusus, pada umumnya para peminat olahraga *indoor* diberikan fasilitas berupa peralatan yang beragam yang bisa membantu dalam aktivitasnya. Sedangkan olahraga *outdoor* adalah aktivitas olahraga yang bisa di laksanakan di ruang

yang terbuka seperti lapangan, taman, trotoar dan tempat terbuka lainnya, tanpa adanya dukungan peralatan untuk bisa melakukannya. Olahraga *outdoor* tidak terbatas dan banyak jenisnya, sedangkan olahraga *indoor* memiliki beberapa keunggulan, antara lain: (1) Dapat lakukan kapan saja tanpa ada kendala dari segi kondisi cuaca. 2). Bisa melakukan olahraga di waktu yang senggang atau yang diinginkan. Tidak ada perbedaan antara Olahraga *indoor* maupun *outdoor*, keduanya memiliki manfaat yang sama, selain menyehatkan badan, juga berpengaruh terhadap kesehatan mental (Adiono, 2018)

Manfaat Physical Fitness bagi kesehatan yaitu contohnya seperti (a) membantu menghindari penyakit-penyakit hipokinetik. Seperti penyakit jantung, hipertensi, dan diabetes. (b) Untuk membentuk kapasitas mental yang baik. (c) Untuk merasakan hidup yang baik, energik, dan terasa ringan. Dari banyaknya hal-hal positif dari aktivitas kebugaran jasmani, masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang manfaat dari aktivitas physical fitness secara keseluruhan. (Beachle : 2002)

Iron King Gym merupakan tempat untuk melakukan olahraga *indoor* yang ada di desa Tropodo, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo. Di Kabupaten Sidoarjo sudah mulai banyak terbangun tempat kebugaran berupa *fitness center*, di Kecamatan Waru sekarang, tempat kebugaran saling beradu *branding* agar banyak peminat olahraga yang menyewa jasa di tempat kebugaran tersebut, *Iron King Gym* merupakan salah satu *fitness center* di daerah tersebut. Yang harus diperhatikan oleh penyedia jasa adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada penerima jasa yang mampu memberikan pelayanan prima dan memuaskan bagi para penerima jasa. (Schiffman dan Kanuk, 2007, p.15). Apabila produk dan jasa tersebut sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa puas. Sebaliknya, apabila produk dan jasa tersebut tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa kurang atau tidak puas. Menurut Goeth dan Davis yang di ikuti Tjiptono (2000:51) yaitu kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Berdasarkan uraian di atas, penulis mendapatkan ide dan gagasan untuk melaksanakan kajian ilmiah tentang bagaimana Pelayanan yang diberikan kepada para pengguna jasa atau para

member di *Iron King Gym*, dengan begitu diharapkan dapat diketahui apakah telah memenuhi kebutuhan yang diinginkan para pelanggan dan dapat menyajikan data kepuasan pelayanan *Fitness center* kepada pelanggan yang datang melakukan aktivitas kebugaran.

METODE

penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel menggunakan teknik *Accidental Sampling*, Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan kuisioner yang di terdiri dari 22 butir soal, kemudian di sebarakan ke tiap *members* yang berada di *iron king gym* yang di ukur dengan skala *likert*, di rumuskan dengan rumus slovin yang di kutip dari Umar Husain yang telah di uji validitas.

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

Keterangan :

n : Ukuran Sampel

N : Jumlah Populasi

e : Sampling error(10%)

Rancangan dari penelitian ini menetapkan rancangan penelitian deskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang berbentuk data kualitatif yang menghasilkan angka atau di angkakan (Sugiyono, 2011:14). Dalam metode ini membahas tentang beberapa besar kemungkinan untuk memecahkan suatu masalah yang valid dengan cara pengumpulan data, menyusun, menganalisis, mengklarifikasi dan menginterpretasikannya.

Teknik sampling pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan jumlah populasi keseluruhan terdiri dari (jumlah keseluruhan konsumen), kemudian peneliti menggunakan rumus slovin agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan, sehingga di dapatkanlah jumlah sampel sebanyak 60 konsumen di *iron king gym*.

Instrument pada penelitian ini menggunakan berupa kuisioner/angket, instrumen penelitian adalah media yang dipergunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data untuk memaksimalkan hasil yang lebih baik, lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga mudah untuk di olah. Arikunto (2006:160). Di dalam penelitian ini tidak ada kriteria khusus untuk

pengambilan data ke responden, sasaran yang di ambil adalah member yang sedang berlatih di *Iron King Gym*.

Pada penelitian ini, data dari observasi, angket dan dokumentasi, maupun catatan-catatan lainnya dijadikan satu dalam bentuk file. Kemudian data tersebut di teliti kembali, di klarifikasi dan di deskripsikan dan di susun ulang dengan baik kedalam hasil laporan dari penelitian yang dilakukan. Dengan mengelompokkan data, memperkuat data, mengklasifikasikan serta menghilangkan sesuatu yang tidak berguna hingga sedemikian rupa, Sehingga dapat di tarik data yang diverifikasi. Data yang sudah di klasifikasikan akan disusun kedalam deskripsi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil pengolahan data dimana penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap pelanggan (*Members*) di tempat kebugaran *iron king gym* Kabupaten Sidoarjo, peneliti menggunakan skala likert berisi lima tingkatan jawaban mengenai ketersetujuan responden terhadap statemen atau pernyataan yang dikemukakan melalui opsi jawaban yang disediakan (Sugiyono, 2010: 135).

Tabel 1 Kriteria Skor Skala Likert

jawaban	Skor positif	Skor negatif
Sangat Setuju(SS)	4	1
Setuju(S)	3	2
Tidak Setuju (TS)	2	3
Sangat Tidak Setuju (STS)	1	4

Skala ini terdiri atas lima alternatif jawaban, yaitu “Sangat Setuju” (SS), “Setuju” (S), “Netral” (N), “Tidak Setuju” (TS), “Sama Sekali Tidak Setuju” (STS). Peneliti memodifikasi skala ini dengan meniadakan jawaban tengah agar tidak terjadi kecenderungan responden untuk menjawab alternatif jawaban “Netral” karena hal tersebut memberikan sebuah jawaban yang meragukan.

Setelah selesai melakukan pengumpulan dan pengelompokkan data, maka akan dilakukan persentase yang dihitung kepuasan per nomor soal, angka diperoleh dari hasil olahan data. Kemudian hasil perhitungan di perkecil lagi menjadi beberapa dimensi. Berikut hasil persentase yang didapatkan melalui penyebaran angket.

Tabel 1. Data Rata-Rata Persentase Tangibles

Item angket	Persentase (%)	Rata-rata persentase (%)
<i>Receptionis</i> berpenampilan rapi dan menarik.	88%	87,5%
<i>Trainer</i> berpenampilan bersih dan rapi.	89%	
<i>Iron king gym</i> memiliki ruang tunggu yang nyaman.	88%	
<i>Iron king gym</i> memiliki ruang fitnes/latihan yang nyaman.	88%	
<i>Iron king gym</i> memiliki tempat parkir yang memadai.	87%	
<i>Alat-alat yang ditawarkan beragam.</i>	85%	

Dari hasil data per item yang telah dikumpulkan menjadi satu pada dimensi *Tangibles*, kemudian ditemukan hasil rata-ratanya 87,5%. *Tangible* (berwujud) adalah penilaian berupa ketersediaan fasilitas fisik, kelengkapan peralatan, karyawan yang bekerja, dan material yang digunakan. Aspek penilaian ini mendeskripsikan wujud dalam fisik dan bentuk pelayanan pada konsumen / pengguna jasa. Oleh karenanya, sudah menjadi kewajiban pemilik usaha untuk memenuhi pelayanan sebagaimana yang dijual dalam usahanya dalam peningkatan kualitas layanan dengan harapan adanya respons positif dan pelanggan akan nyaman disertai pengaruhnya untuk mengajak orang lain. Diantaranya meliputi penampilan fisik bangunan seperti kondisi ruangan dengan fasilitasnya, pemandangan yang rapi dan berkesan bagi pengguna jasa. (Parasuraman dan Leonard Berry dalam Tjoanoto dan Kunto (2013)).

Tabel 2. Data Rata-Rata Persentase Reliability

Item angket	Persentase (%)	Rata-rata persentase (%)
<i>Receptionis</i> melayani <i>members</i> dengan baik	89%	87,25%

<i>Receptionis</i> berbahasa dengan sopan pada <i>members</i> .	91%	86,25%
<i>Trainer</i> bersikap profesional dengan memberikan pelayanan kepada <i>members</i> .	86%	
<i>Trainer</i> memberikan program latihan yang baik dan menarik.	83%	

Dari hasil data per item yang telah dikumpulkan menjadi satu pada dimensi *Reliability*, kemudian ditemukan hasil rata-ratanya 86,25%, *Reliability* dapat diartikan sebagai kehandalan atau kemampuan pemilik usaha melayani sesuai dengan komitmen yang di berikan secara tepat dan akurat. *Reliability* merupakan potensi karyawan dalam melayani atau memberikan jasa sebagaimana dengan standar operasional. Pelayanan prima akan tercipta adalah ketika seorang pelanggan akan merasakan kepuasan sebagaimana yang telah dilakukan pemilik jasa dengan cepat.

Tabel 3. Data Rata-Rata Persentase Responsiveness

Item angket	Persentase (%)	Rata-rata persentase (%)
<i>Receptionis</i> melayani <i>members</i> dengan baik	88%	86,25%
<i>Receptions</i> memberikan pelayanan dengan cepat dan efisien.	88%	
<i>Trainer</i> selalu bersedia membantu latihan <i>members</i> .	84%	
<i>Trainer</i> menanggapi dengan cepat apabila adakeluhan dari <i>members</i>	85%	

Dari hasil data per item yang telah dikumpulkan menjadi satu pada dimensi *Responsiveness*, kemudian ditemukan hasil rata-ratanya 86,25%, (dalam Rambat Lupiyo adi, 2001:148) menguraikan bahwa *Responsiveness* atau daya tanggapan merupakan keinginan dalam melayani dengan cepat dan responsive terhadap apa yang dibutuhkan pelanggan serta tanggap dalam memberikan informasi secara akurat. Parasuraman (dalam Jasfar, 2005: 51), *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan keinginan dan kemauan pemilik jasa dalam memberikan layanan jasa dan

membantu sebagaimana yang diinginkan pengguna jasa. Mereka tidak akan membiarkan konsumen merasakan tidak nyaman misalnya menunggu atau menimbulkan kesan negatif.

Tabel 4. Data Rata-Rata Persentase Assurance

Item angket	Persentase (%)	Rata-rata persentase (%)
Members merasa aman ketika menggunakan alat fitness di <i>iron king gym</i>	86%	84,75%
Members mendapat jaminan keselamatan dalam latihan.	77%	
Members dapat dengan mudah mengakses informasi tentang <i>iron king gym</i>	86%	
Trainer mempunyai pengetahuan dan pengalaman untuk menjawab pertanyaan dan menangani keluhan <i>members</i> .	90%	

Dari hasil data per item yang telah dikumpulkan menjadi satu pada dimensi Assurance, kemudian ditemukan hasil rata-ratanya 84,75%, Assurance merupakan Langkah untuk memberikan kepercayaan kepada pelanggan dalam bentuk pengetahuan yang mumpuni, sopan santun serta kemampuan yang baik dalam pelayanan yang dimiliki oleh pemilik jasa.

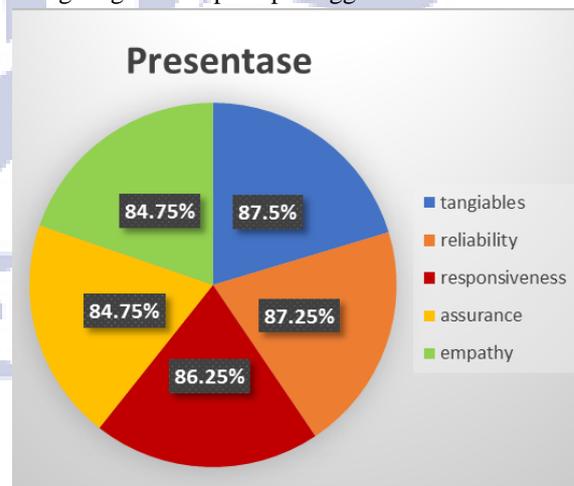
Reliability (kehandalan) merupakan kepiawaian pemilik jasa melakukan pelayanan sebagaimana yang dijanjikan dalam komitmennya sebagaimana dalam Parasuraman, dkk (Lupiyo adi 2014) dikatakan bahwa jaminan yaitu kemampuan para pemilik jasa dalam menggunakan pengetahuan dan kesopansantunan melaksanakan pelayanan agar menanamkan rasa kenyamanan para pengguna jasa kepada perusahaan.

Tabel 5. Data Rata-Rata Persentase Emphaty

Item angket	Persentase (%)	Rata-rata persentase (%)
<i>iron king gym</i> memiliki <i>trainer</i> dan <i>receptionis</i> yang mengutamakan	88%	84,75%

kepentingan <i>members</i> .		
<i>Receptionis</i> dan <i>trainer</i> memberikan pelayanan pada <i>members</i> dengan adil.	88%	
<i>iron king gym</i> memiliki <i>trainer</i> dan <i>receptionis</i> yang sopan dan ramah kepada <i>members</i>	88%	
<i>Trainer</i> selalu mengingatkan jadwal latihan terhadap <i>members</i>	75%	

Dari hasil data per item yang telah dikumpulkan menjadi satu pada dimensi Empathy, kemudian ditemukan hasil rata-ratanya 84,75%, Empathy dapat diartikan sebagai rasa kepedulian atau perhatian pemilik jasa yang diberikan kepada penerima jasa agar terjalin sebuah harmonisasi dalam sebuah hubungan antara pemilik jasa dan penerima jasa. Empathy ini berpengaruh terhadap respons kepuasan pelanggan dimana kenyamanan pelanggan akan dirasakan sehingga menggunakan jasa yang diberikan sebagaimana dalam Tjiptono dan Chandra (2014), empati (*empathy*) adalah ketersediaan seseorang dalam kepedulian, memberikan perhatian dan pribadi yang menghangatkan kepada pelanggan.



Gambar 1. presentase 5 dimensi

Berdasarkan hasil dari penelitian di atas dari 22 item soal yang kemudian difokuskan menjadi 5 dimensi untuk mengetahui persentase dari lembar angket yang di berikan, kemudian penulis menyajikannya dalam bentuk diagram sebagai berikut.

Tabel 5. Data Rata-Rata Persentase dari 5 Dimensi

Dimensi	Persentase (%)	Rata-rata persentase (%)
Tangibles	87,5%	86,1%
Reliability	87,25%	
Responsiveness	86,25%	
Assurance	84,75%	
Empathy	84,75%	

Berdasarkan data table di atas, menunjukkan hasil dari 5 dimensi yang telah didapatkan dengan persentase 86,1% (Sangat Memuaskan), dengan begitu hasil dari penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa *iron king gym* merupakan tempat kebugaran yang memiliki kualitas pelayanan yang sangat memuaskan.

Pembahasan

Dalam pembahasan ini penulis menjabarkan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di pusat kebugaran/*Fitness center* dan juga menjabarkan kondisi *iron king gym* di Desa Topodo, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo yang digunakan penulis untuk melakukan penelitian.

Kualitas layanan adalah bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima (*perceived service*) dengan tingkat pelayanan yang di harapkan (*expected service*). Sedangkan kualitas jasa pelayan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan apapun (Kotler & Armstrong, 2017; Lupiyadi, 2014).

Kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen berdasarkan lima dimensi, yang terdiri dari (a)*Tangible* (b)*Responsiveness* (c)*Realibility* (d)*Assurance* (e)*Empathy*. Yang menunjukkan bahwa baik secara parsial ataupun simultan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen pada PT Sucofindo Batam (Lubis & Andayani, 2017)

Bukti langsung/*tangible* pada *iron king gym* tergolong sangat baik dan harus dipertahankan dalam memberikan pelayanan. Ada beberapa indikator penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan member, dimana para pengguna jasa memberikan kualifikasi sangat memuaskan. Beberapa faktor seperti; memiliki ruang tunggu yang nyaman, *receptionis* berpenampilan menarik dan rapi, *trainer* berpenampilan bersih dan menarik, memiliki alat-alat *fitness* yang beragam, memiliki

ruang latihan yang nyaman, dan tempat parkir yang memadai. Faktor-faktor tersebut yang mempengaruhi kepuasan pelayanan yang ada, Kepuasan konsumen tercipta ketika kenyataan lebih baik daripada harapan akan suatu produk atau jasa yang dirasakan oleh konsumennya (Kotler & Keller, 2019).

Kehandalan (*realiability*) lebih mengarah kepada sikap pemberi jasa kepada penerima jasa, beberapa faktor yang mempengaruhi kualitas kehandalan (*realiability*) adalah; *trainer* bersikap professional saat melatih para member, program yang di berikan *trainer* sangat baik dan menarik, *receptionis* melayani dengan baik dan sopan kepada para member, *trainer* bersikap professional saat melatih para member merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan para member. Dalam hal ini hasil penelitian menunjukkan penilaian sangat memuaskan. Menurut Kotler dan Armstrong yang dikutip oleh Femi Apriyani (2006: 2) seorang pelanggan dapat mengalami berbagai derajat kepuasan. Kinerja produk kurang dari harapan, pelanggannya kecewa. Kinerja sepadan dengan harapan maka pelanggan puas.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penilaian daya tanggap (*responiveness*) seperti; *trainer* menanggapi keluhan para member, *trainer* selalu membantu para member pada saat latihan, *receptionis* memberikan pelayanan yang cepat, *receptionis* melayani para member yang segera datang tanpa menunda-nunda. Dalam pelaksanaannya para member fitness memberikan penilaian sangat memuaskan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penilaian indikator jaminan kenyamanan pelanggan, yaitu ; *iron king gym* memiliki lokasi yang sangat strategis sehingga mudah sekali mengakses informasi, *trainer* mengawasi latihan para member saat latihan sehingga para member merasa aman ketika latihan, alat-alat latihan selalu terjaga dan dirawat sehingga para member dapat latihan dengan aman dalam penggunaannya, *trainer* memiliki kemampuan serta pengalaman yang banyak sehingga dapat menjawab keluhan-keluhan yang datang dari para member. Jaminan(*assurance*) dalam pelaksanaannya dinilai sangat memuaskan bagi para pelanggan sebagaimana hasil penelitian.

Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penilaian indikator dalam empati, diantaranya; karyawan senantiasa mengutamakan apa yang diperlukan pelanggan, selalu memberikan yang terbaik dalam memberikan pelayanan, ramah ketika

para pelanggan memasuki tempat pelatihan, jadwal latihan diingatkan oleh trainer sehingga pelanggan mendapatkan kenyamanan sehingga program yang tersusun dapat terkontrol melalui komunikasi intensif pelanggan dengan trainer. Empati (*emphaty*) dalam kategori ini mendapatkan klasifikasi sangat memuaskan.

Deming dalam Yamit (2001) mendefinisikan kualitas sebagai apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Kualitas juga dapat dianggap sebagai sekumpulan atribut dimana karakteristik yang lebih sedikit lebih unggul dibandingkan atribut para pesaingnya (Heizer, 2005:271).

Dalam hal ini dapat diketahui secara rinci dan menyeluruh bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di *iron king gym* Desa Tropodo, Kecamatan Waru, Kabupaten Sidoarjo sebesar (hasil dari perhitungan data keseluruhan) yang berarti sangat memuaskan. Hal ini disimpulkan melalui para responden memberikan jawaban secara umum yaitu pernyataan setuju dalam menerima dan menanggapi pelayanan yang diberikan oleh karyawan saat menggunakan fasilitas dalam tempat kebugaran tersebut.

PENUTUP

Simpulan

Sebagaimana hasil penelitian yang telah dibahas di atas tentang tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di *Iron King Gym* yang berada di wilayah Kecamatan Sidoarjo disimpulkan bahwa beberapa Indikator yang diukur dalam mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di *iron king gym* melalui 5 dimensi yaitu; kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), bukti langsung (*tangibles*), daya tanggap (*RESPONSIVENESS*), dan empati (*emphaty*). Tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di *Iron King Gym* yang berada di wilayah Kecamatan Sidoarjo berada pada kategori sangat memuaskan dengan nilai rata – rata keseluruhan yaitu 86,1 % sehingga harus dipertahankan untuk meningkatkan daya minat pelanggan.

Saran

Berdasarkan kelemahan dan keterbatasan yang terdapat dalam penelitian ini yaitu, peneliti hanya berfokus pada tingkat kepuasan pelayanan saja. Oleh sebab itu penulis menyarankan kepada penelitian selanjutnya agar meneliti tentang upaya peningkatan kualitas pusat kebugaran yang masih

berhubungan dengan tingkat kualitas di pusat kebugaran. Sehingga bisa membantu peneliti selanjutnya untuk melakukan penelitian yang serupa.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Irma, Hendra Saputra. 2020. "(Pengaruh Tangible Dan Responsiveness Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Garuda Plaza Hotel 2020)." *Niagawan Vol 9 No 3 November 2020* 164-171.
- Alaan, Yunus. 2016. "Pengaruh *Service Quality* (Tangible, Empathy, Reliablity, Responsiveness Dan Assurance) Terhadap *Customer Satisfaction*: Penelitan Pada Hotel Serela Bandung." *Jurnal Manajemen, Vol.15, No.2, Mei 2016* 255-270.
- Austin, Trecy. 2021. "Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy*." *Jurnal Pemerintahan Dan Politik Volume 6 No.1 Januari 2021* 22-27.
- Candra, A. T., Setiabudi, M. A., & Efendi, D. K. (2020). Socialization Of Increased Physical Fitness In The Covid Pandemic 19 Era. Gandrung: *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(2), 20-24.
- Bernik, M. (Desember 2019). Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus *Gold's Gym* Bandung. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan Tahun 12. No. 3* , 220-238.
- Dianto, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan. *Jurnal Kesehatan Olahraga Volume 02 Nomor 02 Tahun 2014*, 225 – 236.
- Drs. Apri Agus, M. (12 November 2010). Pentlngnya Peran Olahraga Dalam Menjaga Kesehatan Dan Kebugaran Tubuh. Padang.
- Habibie, M. (2022). Optimalisasi Penggunaan Alat-Alat *Fitness* Di Slb A Negeri 3 Martapura . *Jurnal Pengabdian Masyarakat Olahraga Dan Kesehatan Volume 2 No. 2, 2022*, 52-56.
- Suharjana. (2013). Analisis Program Kebugaran Jasmani Pada Pusat-Pusat Kebugaran Jasmani Di Yogyakarta. *Medikora Vol Xi. No. 2 Oktober 2013*: 135-149 , 135-149.
- Diamond, R., & Waite, F. (2021). *Physical Activity In A Pandemic: A New Treatment Target*

- For Psychological Therapy. Psychology And Psychotherapy: Theory, Research And Practice*, 94(2), 357-364.
- Erwina Safitri, Mintarti Rahayu, Nur Khusniyah Indrawati. 2016. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan *Service Center*[Studi Pada Pelanggansamsungservice Center Di Kota Malang]." *Jurnal Ekonomi Bisnis Tahun 21, Nomor 1, Maret 2016* 90-104.
- Furkan, Rusdin, Shutan Arie Shandi. 2021. "Menjaga Daya Tahan Tubuh Dengan Olahraga Saat Pandemi Corona Covid-19." *Vol. 5. No. 1 Januari 2021* 424-430.
- Gisyel Angely, Johny Revo Elia Tampi, Danny David Samuel Mukuan. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Service Pada Pt. Astra International Tbk. – Daihatsu Malalayang." *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 8. No. 2, 2019* 51-59
- Hadi, Nor. 2018. "Pengaruh *Emphaty, Tangible, Responsiveness*, Kedisiplinan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Pemerintahan Desa." *Bisnis, Vol.6, No. 2 Des 2018* 1-16.
- Irawan, R. J., Sulistyarto, S. & Rimawati, N. Supplementation Of Kencur (*Kaempferia Galanga Linn*) Extract on Malondealdehyde (MDA) and IL-6 Plasma Levels Post Aerobic Training Activity. *Amerta Nutr.* **6**, 140–145 (2022)
- Jakobsson, J., Malm, C., Furberg, M., Ekelund, U., & Svensson, M. (2020). *Physical Activity During The Coronavirus (Covid-19) Pandemic: Prevention Of A Decline In Metabolic And Immunological Functions. Frontiers In Sports And Active Living*, 57.
- Kaur, H., Singh, T., Arya, Y. K., & Mittal, S. (2020). *Physical Fitness And Exercise During The Covid-19 Pandemic: A Qualitative Enquiry. Frontiers In Psychology*, 11, 2943
- Nyenhuis, S. M., Greiwe, J., Zeiger, J. S., Nanda, A., & Cooke, A. (2020). Exercise And Fitness In The Age Of Social Distancing During The Covid-19 Pandemic. *The Journal Of Allergy And Clinical Immunology: In Practice*, 8(7), 2152-2155.
- Sutawijaya, L. D., Sugiyanto, S., & Riyadi, S. (2020). *Sports Activities At The Fitness Center While Pandemy Covid-19 In The City Of Mataram. Quality In Sport*, 6(3), 20-27.
- Sulistyarto, S., Irawan, R., Kumaat, N. A. & Rimawati, N. Correlation of Delayed Onset Muscle Soreness and Inflammation Post-exercise Induced Muscle Damage. *Open Access Maced. J. Med. Sci.* **10**, 1688–1694 (2022)
- Yuyun Yuniar, Rini Sasanti Handayani. 2016. "The Satisfaction Of National Health Insurance Program's Patients." *Jurnal Kefarmasian Indonesia. 2016;6(1):39-48* 39-48.