

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI KELAS
SENAM AEROBIK
(Studi Pada Club Kebugaran Merlin Fitness Surabaya)**

Naily Zulfiah 11060484226

(Prodi Ilmu Keolahragaan, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Surabaya)

Email : NailyZulfiah3@gmail.com

Soni Sulistyarto

Dosen Pembimbing Skripsi dan Jurnal

Abstrak

Olahraga adalah suatu aktifitas fisik yang mana bertujuan untuk meningkatkan kebugaran pelakunya agar melakukan setiap aktivitas menjadi maksimal. Namun ada sebagian orang yang bertujuan lain selain mendapat kebugaran yang lebih baik tapi juga memperoleh tubuh yang bagus atau ideal.

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif yaitu mengumpulkan data sebanyak-banyaknya mengenai faktor yang diteliti untuk dicari kebenarannya. Responden disini adalah 30 *member* dan dilanjutkan dengan menggunakan skala *likert*. Lokasi penelitian adalah *Merlin Fitness* Surabaya.

Dari hasil penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan di *Merlin Fitness* memuaskan. Terbukti dari hasil dimensi pelayanan yang terdiri dari 5 dimensi yang diantaranya *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, dari keseluruhan dimensi memiliki kinerja memuaskan.

Kata kunci : Kepuasan, Pelayanan, Pusat Kebugaran.

Abstract

Athletics is a physical activity which aim to improve the fitness of the perpetrators in order to perform each activity to a maximum. But there are some people who aim other than get better fitness but also get good or ideal body.

This research uses descriptive qualitative research. Which collects data as much – many of the factors examined in the search for truth. Respondents here are 20 members and followed by using a likert scale. The research location is *Merlin Fitness* Surabaya.

From the result of study concluded that the quality of service consisting of 5 dimension. Among : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* and *empathy* of the overall dimensions have satisfactory performance.

Keywords : satisfaction, service, fitness center

PENDAHULUAN

Menurut Sajoto (dalam Sutanto, 2007 : 1) Setiap aktivitas manusia dalam berolahraga selalu melibatkan kondisi fisik atau keadaan tubuh yang prima. Kondisi fisik adalah suatu kesatuan utuh dari komponen-komponen yang tidak dapat dipisahkan begitu saja, baik peningkatan maupun pemeliharannya Selanjutnya bahwa kondisi fisik adalah satu prasarat yang sangat diperlukan dalam usaha peningkatan prestasi seorang atlet, bahkan dapat dikatakan sebagai keperluan yang tidak dapat ditunda atau ditawar -tawar lagi.

Olahraga adalah suatu aktifitas fisik yang mana bertujuan untuk meningkatkan kebugaran pelakunya agar melakukan setiap aktivitas menjadi maksimal. Namun ada sebagian orang yang bertujuan lain selain mendapat kebugaran yang lebih baik tapi juga memperoleh tubuh yang bagus atau ideal.

Oleh karena itu saat ini banyak tempat – tempat pusat kebugaran yang tersebar di berbagai daerah dan juga khususnya di perkotaan. Salah satunya pusat kebugaran *Merlin Fitness*. Karena banyaknya pusat kebugaran yang berkembang maka ada pelayanan yang diberikan kepada *member – member* agar tertarik pada salah satu

tempat kebugaran yang paling bagus dan nyaman. Tempat kebugaran ini memiliki lebih dari 500 *member* dan hanya sekitar 200 yang aktif latihan setiap harinya (sumber: *management Merlin Fitness*).

Aerobik merupakan aktivitas yang mampu membuat orang menjadi lebih bugar dengan menjalankan tiga komponen utamanya, yaitu olahraga, pemenuhan nutrisi, dan istirahat. Senam aerobik dan *fitness*, termasuk berguna untuk mencegah keropos tulang, memperlambat proses penuaan, meningkatkan imunitas tubuh terhadap penyakit, dan banyak lagi keuntungan lain dari olahraga ini.

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 tersebut jauh dibawah harapan *member*, maka *member* akan merasa kecewa. Tetapi apabila produk tersebut sesuai dengan harapan *member*, maka *member* akan merasa puas dan akan menggunakan kembali produk yang diberikan.

Maka dari itu penulis akan meneliti tentang kepuasan yang diberikan kepada *member* – *member* di *Merlin Fitness*. Bagaimana fasilitas dan pelayanan yang diberikan di *Merlin Fitness* apakah sudah layak untuk tingkatan pusat kebugaran Internasional.

METODE

Penggunaan metode yang tepat pada suatu penelitian sangat di butuhkan agar kegiatan penelitian dapat berjalan dengan terencana sesuai tujuan karena penggunaan metode yang salah dapat mempengaruhi hasil penelitian. Menurut Arikunto (2006:136) metode penelitian adalah cara yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data penelitian. Pendekatan atau metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.

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

Subyek Penelitian

Menurut Azwar (2014:34) subjek penelitian adalah sumber utama data penelitian yang memiliki data mengenai variabel-variabel yang diteliti. Apabila subjek penelitiannya terbatas dan masih dalam jangkauan studi populasi, yaitu mempelajari seluruh subjek secara langsung.

Menurut Arikunto (2006:129) subyek penelitian merupakan subjek darimana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan data, maka subyek penelitiannya disebut dengan responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti, baik pertanyaan tertulis maupun lisan. Subyek penelitian yang digunakan adalah *member* yang latihan di *Merlin Fitness* Surabaya yang berjumlah 20 orang.

Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap, sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian peneliti adalah :

- Formulir karakteristik responden (nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan).
- Formulir angket tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di *Merlin Fitness*.
- Alat tulis untuk mencatat data-data yang diperlukan peneliti.

Kamera digital yang digunakan untuk pengambilan gambar, baik berupa foto atau video sebagai penguat bahwa penulis melakukan penelitian terhadap subyek penelitian.

Instrumen penelitian menurut Arikunto (2010:160) 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 instrumen yang digunakan adalah:

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 kuesioner. Jika wawancara dan kuesioner 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 *Merlin Fitness* selama 2 bulan.

Wawancara (Interview)

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 tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon.

a. 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 instrumen penelitian berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya pun telah disiapkan. Dengan wawancara terstruktur ini setiap responden diberi pertanyaan yang sama, dan pengumpul data mencatatnya.

b. 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

instrumen penelitian yang digunakan untuk memperkuat penelitian.

Kuesioner (Angket)

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden (Sugiyono, 2008:142).

Kuesioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadinya, atau hal-hal yang di ketahuinya. Kuesioner dapat dipakai untuk menyebutkan metode maupun instrumen (Arikunto, 1992 : 124).

Pedoman angket dalam penelitian ini adopsi dari buku (Tjiptono, 2001:27) dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1 Butir-Butir Dimensi Kualitas Pelayanan

| No | Indikator | Pertanyaan | Jumlah |
|--------------|--|-------------|--------|
| 1 | Bukti langsung (<i>Tangibles</i>) | 1,2,3,4 | 4 |
| 2 | Keandalan (<i>Reability</i>) | 5,6,7,8 | 4 |
| 3 | | 9,10,11,12 | 4 |
| 4 | Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>) | 13,14,15,16 | 4 |
| 5 | Jaminan (<i>Assurance</i>) | 17,18,19,20 | 4 |
| | <i>Empathy</i> | | |
| Jumlah total | | | 20 |

Sumber : (Dianto. A. R, 2014)

Angket ini bertujuan untuk memperoleh data-data yang dilakukan untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di *Merlin Fitness* Surabaya. Dalam 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. Dengan pilihan jawaban serta skor yang ditentukan sebagai berikut:

untuk mendapatkan data tambahan seperti dokumentasi.

Tabel 3.2 Skor Skala Likert

| Jawaban | Skor Baik | Skala Tidak Baik |
|---------------------------|-----------|------------------|
| Sangat setuju (SS) | 5 | 1 |
| Setuju (S) | 4 | 2 |
| Netral (N) | 3 | 3 |
| Tidak setuju (TS) | 2 | 4 |
| Sangat tidak setuju (STS) | 1 | 5 |

Sumber: (Dianto. A. R, 2014)

Dokumentasi

Dokumentasi yaitu barang-barang tertulis, di dalam melaksanakan metode dokumentasi, peneliti 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:

menyelidiki benda-benda tertulis seperti buku, majalah, dokumen, peraturan-peraturan, notulen rapat, catatan harian dan sebagainya (Arikunto, 1992:131).

Sehingga dapat ditarik kesimpulan dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mempelajari catatan – catatan yang berhubungan dengan data yang dilakukan.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data dapat diperoleh. Apabila penelitian menggunakan angket dalam pengumpulan datanya, maka sumber data disebut responden, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan – pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis maupun lisan (Arikunto, 2010:172).

Data yang dikumpulkan peneliti merupakan data yang diperoleh dari penyebaran angket yang disebar kepada *member* senam *aerobic* yang aktif di *Merlin Fines*. Selain itu peneliti juga melakukan observasi

Teknik Pengumpulan Data

Tahap persiapan

- a. Penetapan Judul
Menetapkan judul yaitu “Tingkat Kepuasan Pelayanan di *Merlin Fitness* terhadap *member*”
- b. Studi Pustaka
Mencari dan menetapkan sumber data untuk menunjang teori yang berkaitan dalam pelaksanaan penelitian.
- c. Melakukan konsultasi dengan dosen pembimbing dapat melaksanakan penelitian dengan judul tersebut.
- d. Melakukan observasi ke *Merlin Fitness* untuk meminta izin kepada Pimpinan *Merlin Fitness* untuk mengadakan penelitian.
- e. Menyiapkan instrumen penelitian yang meliputi pembuatan angket tentang tingkat kepuasan pelayanan di *Merlin Fitness* terhadap *member*.
- f. 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.

Tahap Pelaksanaan

Datang ke tempat penelitian dan menyebarkan instrumen penelitian berupa angket kepada responden, yaitu *member Merlin Fitness*.

Tahap Pelaporan

- a. Mengumpulkan semua data yang diperoleh
- b. Menganalisis data yang diperoleh
- c. Menyimpulkan hasil penelitian.

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-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 *member* terhadap pelayanan di *Merlin Fitness Class* senam *aerobic* 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 Kriteria = Skor tertinggi x Jumlah responden

Apabila didasarkan pada kelompok respon jawaban tiap item soal, maka dapat diketahui dengan rumus skala likert yaitu:

$$P = \frac{\text{Banyak responden}}{\text{Total responden}} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase jawaban responden
 Banyak responden = Jumlah responden yang menjawab per skor item
 Total responden = Jumlah seluruh 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 |

Sumber : (Riduwan. 2011:40)

Rancangan Penelitian

Sehubungan dengan rumusan masalah dan jenis penelitian ini, maka rancangan penelitian seperti dibawah ini:

1. Menyusun pertanyaan untuk angket tentang kepuasan konsumen terhadap kepuasan kelas aerobik di *Merlin Fitness*.

2. Melakukan validitas angket.
3. Membagikan angket kepada *member* kelas aerobik di *Merlin Fitness*.
4. Mengumpulkan dan menganalisis data hasil dari pembagian angket di *Merlin Fitness*.
5. Mengolah data.

Waktu dan Tempat Pengambilan Data

Pengambilan data dilakukan di tempat kebugaran *Merlin Fitness* Surabaya. Waktu pengambilan data dilakukan dalam waktu satu minggu untuk melakukan analisis data yang akan diperoleh. Sedangkan tempat penelitian ini dilakukan di *Merlin Fitness* yang terletak di Griya Babatan Mukti C-16 Surabaya. Setelah sidang proposal dinyatakan lulus, setelah itu juga pengambilan data segera dilakukan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan ini menyajikan hasil dan analisis data serta pembahasan tentang data penelitian yang telah dilakukan. Hasil dan analisis data serta pembahasan yang disajikan diperoleh dari penilaian angket yang telah disebar. Perhitungan data dilakukan secara manual. Adapun hasil yang disajikan dalam hal ini adalah sebagai berikut :

Hasil Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen (*member*) terhadap pelayanan di *Merlin Fitness* Surabaya melalui lima dimensi kualitas yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Hasil penelitian juga dapat digunakan sebagai informasi tentang kualitas pelayanan yang diprioritaskan untuk memberikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di *Merlin Fitness* Surabaya.

Populasi dalam penelitian ini adalah 500 *member* yang *fitness* di *Merlin Fitness* Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 20 *member* aktif yang mengikuti senam *aerobic*. Deskripsi data yang disajikan berupa data nilai yang diperoleh dari hasil penyebaran angket yang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *member* terhadap pelayanan di *Merlin Fitness* Surabaya.

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

Table 4.1 Distribusi Hasil Angket Per Dimensi

| NO | DIMENSI | PEROLEHAN PER ITEM | | | | | PRESEN TASE | KRITERIA SKOR |
|---|--|--------------------|----|----|----|-----|-------------|------------------|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 | | |
| | | SS | S | N | TS | STS | | |
| Tangibles (Bukti Langsung) | | | | | | | | |
| 1 | Merlin Fitness mempunyai tempat parkir yang aman. | 3 | 8 | 2 | 7 | 0 | 67 % | Memuaskan |
| 2 | Receptionist, instruktur dan semua karyawan di Merlin Fitness selalu berpenampilan bersih rapi dan selalu ramah terhadap member. | 0 | 10 | 7 | 3 | 0 | 67 % | Memuaskan |
| 3 | Ruang tunggu yang terdapat di Merlin Fitness sangat nyaman. | 1 | 6 | 13 | 0 | 0 | 68 % | Memuaskan |
| 4 | Fasilitas di Merlin Fitness baik dan dapat mendukung pelayanan terhadap member. | 3 | 7 | 8 | 2 | 0 | 71 % | Memuaskan |
| | | | | | | | 68 % | Memuaskan |
| Rata-rata Dimensi Tangibles (Bukti Langsung) | | | | | | | | |
| Reliability (Kehandalan) | | | | | | | | |
| 5 | Receptionist dan instruktur selalu ramah dan sopan dalam memberikan layanan kepada seluruh member. | 3 | 9 | 6 | 2 | 0 | 74 % | Memuaskan |
| 6 | Receptionist di Merlin Fitness melayani dengan cepat dan teliti. | 3 | 7 | 7 | 2 | 1 | 69 % | Memuaskan |
| 7 | Instruktur bersikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada member. | 3 | 9 | 6 | 2 | 0 | 73 % | Memuaskan |
| 8 | Alat-alat pendukung senam aerobic yang diberikan beragam. | 4 | 10 | 3 | 3 | 0 | 76 % | Memuaskan |
| | | | | | | | 73 % | Memuaskan |
| Rata-rata Dimensi Reliability (Kehandalan) | | | | | | | | |
| Responsiveness (Daya Tanggap) | | | | | | | | |

| | | | | | | | | |
|--|---|---|----|----|---|---|---------------|------------------|
| 9 | Receptionist dan instruktur di Merlin Fitness melayani member dengan segera tanpa menunda. | 2 | 7 | 10 | 0 | 1 | 70 % | Memuaskan |
| 10 | Instruktur selalu bersedia melayani member yang kesulitan dalam berlatih. | 2 | 12 | 6 | 0 | 0 | 76 % | Memuaskan |
| 11 | Receptionist memberikan pelayanan yang cepat dan efisien. | 1 | 7 | 10 | 1 | 1 | 66 % | Memuaskan |
| 12 | Jika ada keluhan instruktur menanggapi dengan segera dan tanpa menunda. | 2 | 11 | 5 | 2 | 0 | 73 % | Memuaskan |
| | | | | | | | 71,3 % | Memuaskan |
| Rara-rata Responsiveness (Daya Tanggap) | | | | | | | | |
| Assurance (Jaminan) | | | | | | | | |
| 13 | Alat-alat yang terdapat di Merlin Fitness dapat digunakan oleh member dengan aman. | 5 | 10 | 5 | 0 | 0 | 80 % | Memuaskan |
| 14 | Seluruh member mendapat jaminan keselamatan dalam latihan di Merlin Fitness. | 3 | 8 | 8 | 1 | 0 | 73 % | Memuaskan |
| 15 | Member dapat dengan mudah mengakses informasi tentang Merlin Fitness. | 1 | 9 | 7 | 2 | 1 | 67 % | Memuaskan |
| 16 | Merlin Fitness memiliki instruktur yang berpengalaman dan berpengetahuan untuk menangani dan menjawab keluhan member. | 2 | 10 | 6 | 2 | 0 | 72 % | Memuaskan |
| | | | | | | | 73 % | Memuaskan |
| Rata-rata Assurance (Jaminan) | | | | | | | | |
| Empathy (Empati) | | | | | | | | |
| 17 | Merlin Fitness mengutamakan kepentingan pelayanan terhadap member. | 3 | 7 | 9 | 1 | 0 | 72 % | Memuaskan |
| 18 | Receptionist di Merlin Fitness memberikan kepastian dan kepuasan dalam melayani keperluan member. | 2 | 5 | 10 | 2 | 1 | 65 % | Memuaskan |
| 19 | Receptionist dan instruktur memberikan pelayanan kepada member dengan secara profesional. | 1 | 15 | 3 | 1 | 0 | 76 % | Memuaskan |
| 20 | Merlin Fitness memiliki instruktur dan Receptionist yang sopan, ramah, baik terhadap member. | 2 | 14 | 4 | 0 | 0 | 78 % | Memuaskan |

| | | |
|-----------------------------------|--------|-----------|
| Rata-rata <i>Empathy</i> (Empati) | 72,8 % | Memuaskan |
| Rata-rata Total | 72 % | Memuaskan |

Pembahasan

Berdasarkan tabel 4.2 dijelaskan bahwa nilai untuk kinerja pada masing-masing dimensi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut : untuk dimensi *Tangibles* (Bukti Langsung) yaitu sebesar 68% yang berarti memuaskan, dimensi *Reability* (Kehandalan) yaitu sebesar 73% yang berarti memuaskan, dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) yaitu sebesar 71,3% yang berarti memuaskan, dimensi *Assurance* (Jaminan) yaitu sebesar 73% yang berarti memuaskan, dimensi *Empathy* (Empati) yaitu sebesar 72,8% yang berarti memuaskan.

Jadi dapat diketahui bahwa persepsi atau kinerja pada keseluruhan dimensi memiliki kinerja memuaskan dengan rata-rata total persepsi atau kinerja sebesar 72% (memuaskan). Kualitas pelayanan dari suatu perusahaan dapat dicapai dengan memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan, memperbaiki pelayanan, dan memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan mempunyai pendapat yang berbeda-beda dalam mendefinisikan kualitas.

Dari data yang diperoleh peneliti dari penelitian di *Merlin Fitness* Surabaya yang meliputi empat unsur pokok dalam memberikan pelayanan mendapatkan hasil yang memuaskan yang meliputi kecepatan pelayanan yang ditunjang dari pelayanan dari *customer service* dan *merketing*, ketepatan yang meliputi instruktur dalam member pelayanan, keramahab yang meliputi bahasa dan sikap dari semua *staff*, dan kenyamanan yang meliputi penyediaan tempat bagi *member* dan kelengkapan alat-alat pendukung senam aerobik.

PENUTUP

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkatkepuasan konsumen (*member*) terhadap pelayanan di *Merlin Fitness* Surabaya melalui lima dimensi kualitas yaitu *Tangibles*, *Reability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Populasi dalam penelitian ini adalah 500 *member* yang aktif *fitness* di *Merlin Fitness* Surabaya. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 20 orang yang merupakan *member* senam aerobik yang aktif di *Merlin Fitness* Surabaya.

Data yang diperoleh peneliti yaitu dari penyebaran angket yang diberikan kepada *member* senam *aerobic* yang aktif di *merlin fitness*. Dari data yang diperoleh yaitu sebesar 72 % menunjukkan bahwa

member senam *aerobic* di *Merlin Fitness* merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak *Merlin Fitness*.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka sebaiknya *Merlin Fitness* menjaga konsistensi dan meningkatkan pelayanan kepada konsumen khususnya dalam hal kesiagapan dalam pelayanan, ketepatan dalam melayani kebutuhan *member*, keramahan dan kesopanan dalam melayani *member* sehingga dapat memberikan kepuasan kepada konsumen dan keuntungan bagi *Merlin Fitness* Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariani, D Wahyu. 2009. *Manajemen Operasi Jasa*. Yogyakarta: Candi Gebang Permai.
- Arief. 2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Arikunto, Suharsimi. 1992. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta : Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Azwar, Saifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar Offset.
- Dianto, Angga R. 2014. *Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic*. Skripsi Sarjana (Tidak Diterbitkan). Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.
- Hadi, Sutrisno. 2004. *Statistik Jilid 1*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Heizer, Jay dan Barry Render. 2001. *Operations Management*. New Jersey: Prentice Hall
- Kotler. 2001. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R dan Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Purnama, N. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Riduwan. 2011. *Dasar-Dasar Statistika*. Bandung: Alfabeta.
- Sangadji, Mamang Etta dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen* Yogyakarta: C.V Andi Offset.

- Simamora, Bilson. 2002. *Panduan Riset Perilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutanto. 2007. *Sumbangan Daya Ledak Otot Tungkai Dan Lengan Terhadap Hasil Melaksanakan Jumping Service Pada Peserta Ekstrakurikuler Bola Voli SMA Pembangunan Mranggen Demak Tahun 2006/2007*. Semarang : Universitas Negeri Semarang.
- Tjiptono, F. dan Diana, A. 2001. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tim Unesa. 2014. *Panduan Penulisan Skripsi Universitas Negeri Surabaya*. Surabaya : UNESA.

