

**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN  
FITNESS CENTER GEDUNG OLAHRAGA UNIVERSITAS NEGERI  
YOGYAKARTA**

**LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE QUALITY SWRVICE FROM  
FITNESS CENTER SPORT HALL YOGYAKARTA STATE UNIVERSITY**

Oleh : Ferawati Andriani

Nim : 08603141011

Mahasiswa jurusan: IKORA

e-mail : ferawatiandriani@gmail.com



**TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS JASA PELAYANAN  
FITNESS CENTER GEDUNG OLAHRAGA  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

**Oleh : Ferawati Andriani**

**08603141011**

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen *fitness center* gedung olahraga Universitas Negeri Yogyakarta terhadap kualitas jasa pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah member *fitness center* Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini diambil 30 orang dengan teknik pengambilan sampel kebetulan (*accidental sampling*). Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment* dan uji reliabilitas instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan konsumen *fitness center* gedung olahraga Universitas Negeri Yogyakarta terhadap kualitas jasa pelayanan sebagian besar berada pada kategori sangat puas dengan persentase 50 %, adapun persentasenya masing- masing faktor adalah sebagai berikut: berdasarkan faktor *tangibles* berada pada kategori sangat puas 36,7 %, faktor *empathy* dengan katagori sangat puas 40,0 %, faktor *reliability* dengan kategori sangat puas 53,3 %, faktor *responsiveness* dengan kategori sangat puas 23,3 %, faktor *assurance* dengan kategori sangat puas 46,7 %

**Kata kunci:** kepuasan, jasa pelayanan, *fitness center*

## **LEVEL OF CUSTOMER SATISFACTION ON THE QUALITY SERVICE FROM FITNESS CENTER SPORT HALL YOGYAKARTA STATE UNIVERSITY**

### **ABSTRACT**

The study has an objective in figuring out the level of customer satisfaction on the quality of services given by the fitness center sport hall, Yogyakarta State University.

The research was a descriptive study using survey methods with the data collection techniques used the questionnaire. The population was the members of Fitness Center Sport Hall Yogyakarta State University. The sample in this study was gained from 30 people with the accidental sampling techniques. The validity test of instrument was using the product moment correlation and the reliability test for the instrument was using Cronbach alpha formula. The data were analyzed by using descriptive analysis elaborated in the form of a percentage.

The results give the description that the level of customer satisfaction on the quality of services given by Fitness Center Sport Hall Yogyakarta State University is mostly in the very satisfied level with a percentage at 50%, while percentage of each factor is as follows: based on the factors of tangibles, it is in the very satisfied level at 36,7%, based on the factor of empathy, it is in the very satisfied level at 40% reliability factor is in the very satisfied level at 23,3%, assurance factor is in the very satisfied level at 46,7%.

**Keywords:** *satisfaction, services, fitness center*

## **PENDAHULUAN**

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Gaya hidup di zaman moderen menuntut manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja. Situasi dan kondisi di atas menjadikan aktifitas olahraga sangat sulit dilakukan dan hanya bisa dilakukan bila memiliki waktu luang. Mereka bisa mendapatkan semua itu dengan mendatangi pusat- pusat kebugaran, karena dengan berolahraga dipusat kebugaran, mereka dapat berolahraga tanpa merasa kepanasan dan alat- alat yang disediakan cukup banyak dan memadai. Hal tersebut da Semakin bertambahnya usaha jasa pusat kebugaran, maka semakin meningkat pula persaingan dalam dunia usaha ini.

Perusahaan jasa akan maju apabila kepuasan konsumen dapat terwujud. Konsumen yang dihadapi saat ini adalah konsumen yang mempunyai kepekaan tinggi terhadap barang dan jasa yang dipakai, konsumen akan berpindah ke perusahaan jasa lain apabila tidak merasa puas.

Sekarang ini di Yogyakarta sudah banyak sekali pusat- pusat kebugaran yang menyebabkan persaingan dibidang jasa pusat kebugaran menjadi semakin ketat yang mengakibatkan pengusaha harus memberikan pelayanan lebih terhadap konsumen agar konsumen merasa puas atas pelayanan jasa dan mengakibatkan konsumen tidak pindah ke jasa pusat kebugaran yang lain. Selama ini belum diketahui tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan di *Fitness Center* GOR UNY dan apakah konsumen sudah merasa puas atau belum terhadap jasa pengelolaan yang dijalankan oleh pengelola *Fitness Center* GOR UNY.

Penelitian ini dilakukan untuk: (1)mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak fitness center GOR UNY kepada konsumen (2) sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja para pegawai *fitness center* GOR UNY khususnya dalam melayani para konsumen (3) mengetahui tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas jasa pelayanan yang diberikan oleh *fitness center* GOR UNY yang diharapkan dapat dijadikan pertimbangan dan masukan untuk menentukan langkah- langkah yang tepat demi perkembangan dan kemajuan *fitness center* GOR UNY.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket.

### **Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 13- 20 September 2013 yang dilakukan di *fitness center* Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta.

## Subjek Penelitian

populasi dalam penelitian ini adalah konsumen *Fitness Center* Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta. Sampel yang diambil berjumlah 30 konsumen *fitness center* GOR UNY yang dijumpai saat dilakukan pengumpulan data sehingga disebut *accidental sampling*.

## Prosedur

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner yang berbentuk angket. Responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan. Angket diuji validitas dengan rumus korelasi *person product moment* dan reliabilitasnya dengan menggunakan *Alpha Cronbach* cara pengambilan datanya dengan: (1) memberikan angket kepada sejumlah responden, (2) responden mengisi angket yang diberikan, dan (3) angket dikembalikan kepada peneliti setelah diisi oleh responden.

## Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah terkumpul, peneliti menggunakan teknik deskriptif dengan persentase, menggunakan langkah- langkah sebagai berikut: (1) Memberikan skor tiap responden pada tiap-tiap butir, (2) Menjumlahkan skor setiap responden pada tiap-tiap butir, (3) Menentukan kriteria sebagai patokan penelitian, dan (4) Menentukan predikat pengetahuan responden dengan menghitung persentasenya.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Setelah data diperoleh, data tersebut dianalisa dengan teknik analisis deskriptif dengan persentase dan diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Data Penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen *Fitness Center* GOR UNY Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan.

NO	Kategori	Nilai	Frekuensi	Persentase
1	Sangat Puas	171.08-187.08	15	50.0
2	Cukup puas	155.08-171.08	5	16.7
3	Kurang puas	139.08-155.08	8	26.7
4	Kurang Puas Sekali	< 135.08	2	6.7
Jumlah			30	100.0

Dari Tabel 1. di atas, dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan konsumen *fitness center* gedung olahraga Universitas Negeri Yogyakarta terhadap kualitas jasa pelayanan terdapat, 15 orang (50 %) dalam kategori sangat puas, 5 orang (16,7 %) dalam kategori cukup puas, 8 orang (26,7 %) dalam kategori kurang puas, 2 orang (6,7 %) dalam kategori kurang puas sekali. Frekuensi terbanyak pada kategori baik, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen *fitness center* gedung

olahraga Universitas Negeri Yogyakarta terhadap kualitas jasa pelayanan adalah sangat puas.

Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui, Richard F. Gerson (2001: 3). Kepuasan member terhadap jasa pelayanan di *fitness center* merupakan hasil yang dirasakan dari kinerja *fitness center* (sebagai penyedia jasa) yang memenuhi harapan mereka. Member akan merasa senang bila harapan mereka terpenuhi dan puas bila harapannya terlampaui. Kepuasan yang dirasakan member akan membentuk loyalitas terhadap *fitness center*, member akan merasa turut memiliki *fitness center* tempat mereka berlatih. Mereka akan selalu hadir mengikuti program/materi latihan dan kurang sensitif terhadap harga yang harus dibayar. Member akan memberikan komentar yang baik terhadap *fitness center* dan akan merekomendasikan kepada teman-temannya untuk masuk *fitness center* tersebut.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan data hasil penelitian dapat disimpulkan tingkat kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh *fitness center* gedung olahraga Universitas Negeri Yogyakarta berada pada kategori sangat puas.

### **Saran**

Bagi peneliti yang akan datang hendaknya mengadakan penelitian lanjut jika nantinya hasil dari penelitian ini masih dirasa kurang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Agung Nugroho. (2000). *Pemasaran Jasa Bidang Olahraga*. Majalah Ilmiah. Olahraga Volume Desember 2000. Yogyakarta: FIK UNY.

----- (2008). *Materi Kuliah Pemasaran Olahraga*. Yogyakarta: FIK UNY.

Kotler, Philip. (1997). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi Dan Kontrol*. Jilid 1. Terjemahan Hendra Teguh Dan Roni Antonius Rusli. Jakarta: PT Prenhallindo.

Suharsimi Arikunto. (1993). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Yogyakarta: Jurusan Administrasi Pendidikan FIP IKIP Yogyakarta.

Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir- Butir Untuk Instrumen Angket, Tes & Skala Nilai Dengan Basica*. Yogyakarta: Andi Offset.