

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI SPA CLUB ARENA YOGYAKARTA**

Oleh: Ahmad Khusaini, Ilmu Keolahragaan, Pendidikan Kesehatan Dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Yogyakarta. Akhusaini95@yahoo.com

**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, dengan instrument angket. Nilai validitas instrumen sebesar 0,854 dan nilai reliabilitas sebesar 0,964. Subjek penelitian yang digunakan adalah konsumen di Spa Club Arena Yogyakarta yang berjumlah 65 orang. Teknik analisis data menggunakan statistik deskriptif dengan rumus persentase.

Hasil penelitian menunjukkan dari 65 responden diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta sebagian besar mempunyai sikap Puas sebesar 43,08 %, sikap tidak puas sebesar 26,15 %, Sangat Tidak Puas 20,0 % dan Sangat Puas 10,77 %. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta adalah Puas.

**Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen, Spa Club Arena**

**THE QUALITY ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION IN SPA CLUB ARENA YOGYAKARTA.**

*Abstrac*

*This research aims to know the quality analysis of customer satisfaction in Spa Club Arena Yogyakarta. Consist of aspects of direct evidence, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.*

*This research is descriptive research using survey method with questionnaires. The number of validity of instrument is 0,854 and reliability value is 0,964. Research subject is customer in Spa Club Arena Yogyakarta totaling 65 people. Data were analyzed using statistical descriptive with percentage formula.*

*The result showed that 65 respondents are known quality analysis service concern customer satisfaction in Spa Club Arena Yogyakarta mostly have satisfied 43.08%, dissatisfied 26.15%, very dissatisfied 20.0% and very satisfied 10.77%. Based on the result of these research defined quality of service to customer satisfaction in Spa Club Arena Yogyakarta is satisfied.*

*Key word: service quality, customer satisfaction, Spa Club Arena*

Wakil Dekan 1



Dr. Or. Mansur, M.S.  
NIP 19570519 198502 1 001

Dosen Pembimbing



Ahmad Nasrulloh, M.Or.  
NIP19830626 200812 1 002

## PENDAHULUAN

Buruknya kualitas jasa (pelayanan) atau manajemen jasa yang diberikan perusahaan atau institusi publik kepada para konsumen, sudah sejak lama disadari mengakibatkan banyak kerugian bagi perusahaan. Jasa yang diberikan kepada konsumen juga sangat berhubungan langsung dengan keberlangsungan suatu perusahaan. Konsumen pada masa sekarang sudah mulai selektif untuk mencari tempat kebugaran yang bagus, dan baik secara pelayanannya. Itu berarti perusahaan bukannya melakukan marketing tetapi justru melakukan *demarketing*. Efek berikutnya akan terjadi pemberitaan yang negatif dalam jangka panjang, dan sekali lagi itu adalah kerugian yang harus dialami oleh perusahaan.

Para pengelola tempat kebugaran bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para konsumennya masing-masing, untuk itu para pengelola spa berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan system manajemen tertentu.

Deming yang dikutip Zulian Yamit (2010: 7) menyatakan “kualitas adalah apapun yang menjadi kebutuhan dan keinginan konsumen”. Menurut Toni Wijaya (2011: 11) kualitas adalah sesuatu

yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tersebut. Nasution (2004: 47) menyatakan, kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan.

Kualitas pelayanan yang kurang baik maka akan memberikan efek tidak nyaman bagi konsumen yang datang, dan lama kelamaan konsumen mulai beralih untuk menggunakan jasa Spa yang dimiliki pesaing atau di tempat lain. Dengan kondisi persaingan yang ketat itu, hal utama yang harus diprioritaskan oleh Spa club arena adalah kepuasan konsumen, agar dapat bertahan dan bersaing. Pengelola harus tahu hal apa saja yang dianggap penting oleh pengelola usaha untuk menghasilkan kinerja (*performance*) sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan konsumen.

Pada saat ini perkembangan dunia bisnis salah satunya disebabkan oleh naiknya kesejahteraan masyarakat. Meningkatnya golongan menengah ke atas dari segi finansialnya, dan kepuasan konsumen. Seiring dengan hal tersebut, masyarakat pada saat ini cenderung tidak

mempunyai banyak waktu untuk digunakan selain bekerja, sehingga membuat begitu banyak tempat penyedia jasa terlebih jasa Spa. Di Yogyakarta juga banyak terdapat penyedia jasa tersebut dan diantaranya yaitu Spa Club Arena Yogyakarta. Spa Club Arena adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa kebugaran. Dilihat dari perkembangannya perusahaan ini adalah perusahaan yang berkembang pesat pertumbuhannya, hal ini terbukti. sejak awal pendiriannya pada tahun 2010 yang pada saat itu hanya mempunyai 3 cabang yang semuanya di dirikan di perhotelan di area Yogyakarta sekarang telah menjadi lebih besar dengan di bukanya cabang baru, yaitu di hotel pandanaran. Hotel Ina Garuda Malioboro, Hotel Mutiara Malioboro, Ibis Malioboro dan Jayakarta Hotel. Pembukaan cabang baru ini bukan tidak mungkin Spa Club Arena Yogyakarta akan menjadi salah satu perusahaan jasa Spa terbesar di Yogyakarta.

Perkembangan dan peningkatan pelayanan Spa Club Arena Yogyakarta dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari ketatnya persaingan kualitas pelayanan di berbagai tempat-tempat spa yang berada di Yogyakarta. Memberikan layanan yang baik terhadap semua orang

adalah tugas yang mulia, terlebih bagi mereka yang bekerja di sektor pelayanan. Sebagai contoh konkrit orang bekerja sebagai terapis atau konsultan program di pusat-pusat kebugaran, memberikan layanan yang baik adalah sebagai tugas utamanya. Spa club arena merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan kebugaran sebagai salah satu cara supaya tubuh semakin sehat. Banyak *treatment-treatment* yang ditawarkan oleh Spa Club Arena Yogyakarta.

Hal ini juga yang kemudian menjadikan sebuah indikasi bagi peneliti, apakah dengan banyaknya cabang yang ada, pihak perusahaan masih mengutamakan kualitas pelayanan yang baik, khususnya di bidang kualitas layanan yang di berikan kepada konsumen yang kebanyakan adalah tamu hotel yang berkunjung ke Yogyakarta untuk berwisata dan juga yang lainnya. Juga bagaimana cara Spa Club Arena untuk mempublikasikan kepada masyarakat luas di sekitar hotel, dan apakah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dan tepat sehingga bisa memberikan efek kepuasan bagi konsumen, sehingga konsumen yang kebanyakan adalah orang tamu dari luar kota masih banyak yang menggunakan jasa Spa Club Arena Yogyakarta.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survei, pengumpulan data diperoleh dengan menggunakan angket berupa pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk diisi dengan keadaan sebenarnya.

### **Jenis Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif

### **Waktu Dan Tempat Penelitian**

Penelitian dilaksanakan pada tanggal 11-18 november 2015.

Penelitian dilaksanakan di Spa Club Arena Yogyakarta

### **Sampel Penelitian**

Sugiyono (2011: 91), mengatakan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sukandar Rumidi (2006: 50) “sampel adalah bagian dari populasi yang memiliki sifat-sifat yang sama dari obyek yang merupakan sumber data”. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *insidental sampling*.

Sampel dalam penelitian ini yaitu Konsumen Di SPA Club Arena

Yogyakarta, yang dalam penelitian ini diambil sebanyak 65 orang.

### **Instrumen Dan Teknik Pengumpulan Data**

Instrument yang akan digunakan untuk mengumpulkan data adalah angket. Ali Maksum (2012: 130) mengatakan “Angket adalah serangkaian pertanyaan yang digunakan untuk mengungkap informasi, baik menyangkut fakta atau pendapat.” Menurut Nasution (2000: 128) “angket adalah daftar pertanyaan yang di distribusikan melalui pos untuk diisi dan dikembalikan atau dapat juga dijawab di bawah pengawasan peneliti”.

Hasil uji coba 42 butir pernyataan angket, diperoleh nilai validitas total sebesar 0,854. Hasil uji reliabilitas diperoleh koefisien reliabilitas sebesar 0,964, dengan hasil tersebut dapat diartikan jika nilai koefisien reliabilitasnya adalah sangat tinggi.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah asosiatif kuantitatif dengan rumus persentase.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Hasil deskripsi data kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta, diperoleh, rata-rata (*mean*) = 124,69, median = 125, modus sebesar = 135; *standart deviasi* = 12,29. Hasil Statistik Penelitian dapat dilihat pada lampiran 7 halaman 75.

No	Kategori	Frekuensi	%
1	Sangat Puas	7	10,77
2	Puas	28	43,08
3	Tidak Puas	17	26,15
4	Sangat Tidak Puas	13	20

Berdasarkan tabel dan gambar penelitian tersebut dari 65 responden diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta sebagian besar mempunyai sikap Puas sebesar 43,08 %, sikap tidak puas sebesar 26,15 %, Sangat Tidak Puas 20,0 % dan Sangat Puas 10,77 %. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta adalah Puas.

### Pembahasan

Kepuasan pelanggan atau konsumen merupakan fungsi dari

perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka konsumen akan kecewa. Tetapi apabila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik terhadap kinerja perusahaan.

Kepuasan konsumen/pelanggan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Konsumen bisa memahami salah satu dari tiga tingkat kepuasan umum yaitu kalau kinerja di bawah harapan, konsumen akan merasa kecewa, tetapi kinerja sesuai dengan harapan pelanggan akan merasa puas dan bila kinerja bisa melebihi harapan maka pelanggan akan merasa sangat puas senang atau sangat gembira. Untuk menciptakan kepuasan pelanggan, perusahaan menciptakan dan mengelola suatu system untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dari kemampuan untuk mempertahankan pelanggannya.

SPA Club Arena Yogyakarta merupakan salah satu badan usaha yang sangat memperhatikan kepuasan konsumen, karena SPA Club Arena

Yogyakarta merupakan salah satu badan usaha yang menjual jasa bagi konsumen. Salah satu faktor untuk tetap menjaga kepuasan konsumen dan pelanggan salah satunya adalah dengan meningkatkan atau menjaga kualitas layanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta sebagian besar mempunyai sikap Puas sebesar 43,08 %, sikap tidak puas sebesar 26,15 %, Sangat Tidak Puas 20,0 % dan Sangat Puas 10,77 %. Berdasarkan hasil penelitian tersebut diartikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Di SPA Club Arena Yogyakarta adalah Puas. Dengan hasil tersebut dapat diartikan pelanggan memberikan persepsi atau tanggapan puas terhadap Kualitas Pelayanan Di SPA Club Arena Yogyakarta.

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan, kualitas jasa pelayanan merupakan kondisi dari kinerja yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan

tujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan/konsumen. Berdasarkan hasil tersebut diartikan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh terhadap kepuasan konsumen di Di SPA Club Arena Yogyakarta, jika kualitas layanan yang diberikan sudah cukup baik, bisa berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

## **SIMPULAN DAN SARAN**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan yaitu berdasarkan hasil penelitian diketahui analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta sebagian besar mempunyai sikap Puas sebesar 43,08 %, sikap tidak puas sebesar 26,15 %, Sangat Tidak Puas 20,0 % dan Sangat Puas 10,77 %, dapat disimpulkan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta adalah Puas.

### **Saran**

1. Bagi pengelola di SPA Club Arena Yogyakarta agar lebih ditingkatkan pelayanannya untuk dapat meningkatkan dan mempertahankan

kepuasan konsumen di SPA Club  
Arena Yogyakarta

*Praktek.* Jakarta: PT. Rineka  
Cipta.

2. Bagi pihak di SPA Club Arena Yogyakarta untuk selalu memerhatikan faktor yang dapat mempengaruhi kualitas layanan sehingga dapat berdampak pada kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta
3. Bagi peneliti selanjutnya dapat dilakukan penelitian dengan variabel bebas lain, sehingga variabel yang mempengaruhi terhadap kepuasan konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta dapat teridentifikasi lebih banyak lagi.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Toni Wijaya.(2011). *Manajemen Kualitas Jasa.* Jakarta. PT INdeks.
- M. Nur Nasution. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu.* Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ali Maksum. (2012). *Metodologi penelitian dalam olahraga.* Surabaya: Unesa University Press.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi dengan Metode R&D.* Bandung: Alfabeta.
- Sukandarrumidi. (2006). *Metodologi penelitian prtunjuk praktis untuk peneliti pemula.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Suharsimi, Arikunto. (2002). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan*