

KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI PUSAT KEBUGARAN MERAPI VIEW GYM PERUMAHAN PESONA MERAPI SLEMAN YOGYAKARTA

THE CUSTOMER SATISFACTION TOWARDS THE SERVICES QUALITY OF MERAPI VIEW GYM FITNESS CENTER AT PESONA MERAPI RESIDENTIAL SLEMAN YOGYAKARTA

Oleh : Riza Kurniyawan
FIK UNY
riza.kurniyawan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta, yang terdiri dari faktor *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei dengan teknik pengambilan datanya menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member pusat kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling* dengan jumlah 30 responden. Uji validitas instrumen menggunakan korelasi *product moment* dan diperoleh hasil 30 soal dinyatakan valid dengan nilai korelasi $\geq r$ tabel 0.3061 atau probabilitas output SPSS $\leq 0,05$. Uji Reliabilitas Instrumen menggunakan rumus *Alpha Cronbach* dan memperoleh koefisien reliabilitas antara 0.80-1.00. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif yang dituangkan dalam bentuk persentase. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di pusat kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta sebagian besar menyatakan dalam kategori “Baik”. Adapun persentasenya adalah sebagai berikut, “Baik Sekali” sebesar 3 %, “Baik” sebesar 57 %, “Sedang” sebesar 17 %, “Kurang” sebesar 20 %, “Kurang Sekali” sebesar 3 %.

Kata Kunci : kepuasan, pelayanan, *fitness*

Abstract

This study aims to determine customer satisfaction towards the services quality of merapi view gym fitness center at pesona merapi residential sleman yogyakarta, which is consisting of tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and emphaty factors. This research is descriptive quantitative research with survey method and questionnaires as the data collecting techniques. The population of this study were all members of the merapi view gym fitness center at pesona merapi residential sleman yogyakarta. The sample of this research is using accidental sampling with 30 respondents. The validity test of the instrument is using the product moment correlation and 30 questions declared valid with correlation value $> r$ table 0.3061 or SPSS probability output $< 0,05$. The reliability instrument test is using Alpha Cronbach formula and obtain reliability coefficient between 0.80-1.00. The data analysis using descriptive analysis as outlined in percentages. Based on the result of the research, it concluded that the level of customer satisfaction towards the services quality of merapi view gym fitness center at pesona merapi residential sleman Yogyakarta mostly expressed in the good category. While the percentages is as follows, 3% stated very good, 57% stated good, 17% stated moderate, 20% stated poor, and 3% stated very poor.

Key words: satisfaction, services, *fitness*

PENDAHULUAN

Banyak orang merasakan bahwa dengan badan yang bugar, aktivitas mereka dapat berjalan lancar tanpa merasakan kelelahan yang berarti, juga tuntutan orang untuk tampil percaya diri dengan proporsi tubuh yang ideal merupakan harapan bagi setiap orang. Pencegahan penyakit juga di jadikan alasan orang untuk melakukan olahraga, karena bagaimanapun juga mencegah itu lebih baik daripada mengobati. Proses pencegahan biasanya cenderung memakan biaya dan waktu yang lebih sedikit daripada mengobati.

Masyarakat mendapatkan semua itu mereka dapat mendatangi pusat-pusat kebugaran yang ada. Klub kebugaran merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan kebugaran sebagai salah satu wahana menuju sehat. Klub kebugaran ini menyediakan pelayanan jasa untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh setiap orang yang datang ke tempat tersebut, tentunya dalam memperoleh tubuh yang sehat. Pengertian jasa sendiri menurut Kotler (1998: 83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Jasa merupakan produk yang tidak kelihatan dan memiliki karakteristik yang berbeda dengan karakteristik produk yang berupa barang.

Dengan memperhatikan perkembangan dunia olahraga pada saat ini pusat-pusat klub kebugaran pun kini semakin bermunculan. Khususnya di Yogyakarta ini banyak sekali bermunculan perusahaan yang terjun di bidang penyedia layanan jasa pusat kebugaran. Hotel-hotel di Yogyakarta pun kini juga menyediakan fasilitas pusat kebugaran.

Para pengelola tempat kebugaran bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para member, pelayanan merupakan penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performan, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika dan sebagainya, secara strategis kualitas pelayanan diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Goen, 2007: 1). Para pengelola klub kebugaran berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan sistem manajemen tertentu. Pelanggan selalu mencari jasa yang dapat memberikan kepuasan tertinggi bagi dirinya, dengan batasan biaya, pengetahuan dan pendapatan pelanggan itu sendiri. Kepuasan dapat diartikan rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kinerja di bawah harapan berarti pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja melebihi harapan berarti pelanggan puas atau senang (Kotler, 2002: 42). Pelanggan pada era ini mempunyai pengetahuan yang luas, sehingga mereka cenderung membandingkan nilai aktual yang diterima dalam pembelian suatu jasa dengan nilai yang diharapkan. Hal ini mempengaruhi kepuasan yang diterima pelanggan dan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap menjadi pelanggan dipusat kebugaran tersebut. 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.

Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli dan mereka akan memberi tahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk tersebut. Kepuasan yang datang tentunya tidak lepas dari kualitas, menurut Rambat Lupiyoadi yang dikutip oleh Femi Apriyani (2006: 11), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Karena belum pernah dilaksanakan penelitian di *Merapi View Gym* dan mengacu pada permasalahan yang dibahas diatas peneliti ingin mengetahui berapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym*

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini merupakan deskriptif kuantitatif menggunakan metode survei.

Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September tahun 2014 di pusat kebugaran *Merapi View Gym*, Pesona Merapi jalan Palagan Sleman Yogyakarta.

Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini populasinya adalah member fitness (konsumen) fasilitas-fasilitas di pusat kebugaran *Merapi View Gym*, Pesona Merapi jalan Palagan Sleman Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 30 responden pengguna jasa pusat kebugaran *Merapi View Gym*, Pesona Merapi jalan Palagan Sleman Yogyakarta.

Prosedur

Pada penelitian ini menggunakan metode non random sampling dengan teknik sampling kebetulaan (*Accidental sampling*)

Data, Instrumen, dan Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini berupa deskriptif kuantitatif dengan menggunakan angket sebagai instrument penelitian. Langkah pengumpulan data dengan : (1) peneliti membagikan angket, (2) responden memilih jawaban yang telah tersedia dalam angket, (3) responden mengumpulkan kembali kepada peneliti

Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data yang telah terkumpul, Langkah-langkah yang dilakukan adalah 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) mencari besarnya persentase.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil penelitian kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym* memperoleh nilai maksimum sebesar 108 dan nilai minimum 93. Mean diperoleh sebesar 102,53 dan standar deviasi sebesar 3,48. Data dikategorikan menjadi lima kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima kategori yang digunakan untuk mendiskripsikan data berapa besar kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym*. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar kepuasan

pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym* sebagai berikut:

Table 1. Distribusi Frekuensi Berapa Besar Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Pusat Kebugaran *Merapi View Gym*.

| Kelas interval | Kategori | Frekuensi | Frekuensi relatif |
|--------------------|---------------|-----------|-------------------|
| ≥ 108 | Baik Sekali | 1 | 3 % |
| $104 \leq X < 108$ | Baik | 17 | 57% |
| $101 \leq X < 104$ | Sedang | 5 | 17 % |
| $97 \leq X < 101$ | Kurang | 6 | 20 % |
| < 97 | Kurang Sekali | 1 | 3 % |
| Jumlah | | 30 | 100% |

Dari Tabel 1. di atas, dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan berapa besar kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym* terdapat 1 orang (3%) dalam kategori baik sekali, 17 orang (57%) dalam kategori baik, 5 orang (17%) dalam kategori sedang, 6 orang (20 %) dalam kategori kurang, 1 orang (3%) dalam kategori kurang sekali. Frekuensi terbanyak pada kategori baik, sehingga dapat disimpulkan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym* Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta adalah baik.

Dari keterangan di atas kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym* Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta dapat disajikan dalam bentuk histogram sebagai berikut:



Gambar 1. Histogram kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym* Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym* Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta berkategori baik.

Saran

Bagi peneliti yang akan datang hendaknya mengadakan penelitian lanjut jika nantinya hasil dari tingkat kepuasan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran *Merapi View Gym* Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta

Daftar Pustaka

- Anas Sudijono. (2006). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta : Grafindo Persada.
- Femi Apriyani. (2006). *Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Cakra Sport Centre*. FIK UNY. Yogyakarta
- Goen. (2007). “Artikel Sekilas Kualitas.” <http://www.pos-indonesia-online.com/id/index.php?Option=articles&task> 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Kotler, Philip.(1998). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi,dan Kontrol*. Jilid dua. (Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli, Terjemahan). Jakarta: Prenhalindo. Buku asli diterbitkan tahun 1997
- Kotler. (2002). *Dasar-dasar Pemasara*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.