

**TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA LAYANAN  
FITNESS CENTER GEDUNG OLAHRAGA  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

*E-Journal*

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Keolahragaan  
Universitas Negeri Yogyakarta untuk  
Memenuhi Sebagian Persyaratan  
guna Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan



Oleh  
Wisnu Nur Prasetyo  
NIM 12601244112

**PRODI PENDIDIKAN JASMANI KESEHATAN DAN REKREASI  
JURUSAN PENDIDIKAN OLAHRAGA  
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN  
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA  
2016**

## PENGESAHAN

Artikel *e-journal* yang berjudul “Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan *Fitness Center* Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta” yang disusun oleh Wisnu Nur Prasetyo, NIM 12601244068 ini telah disetujui oleh Pembimbing dan Reviewer.

Dosen Pembimbing



Dr. Guntur, M. Pd.

NIP. 19810926 200604 1 001

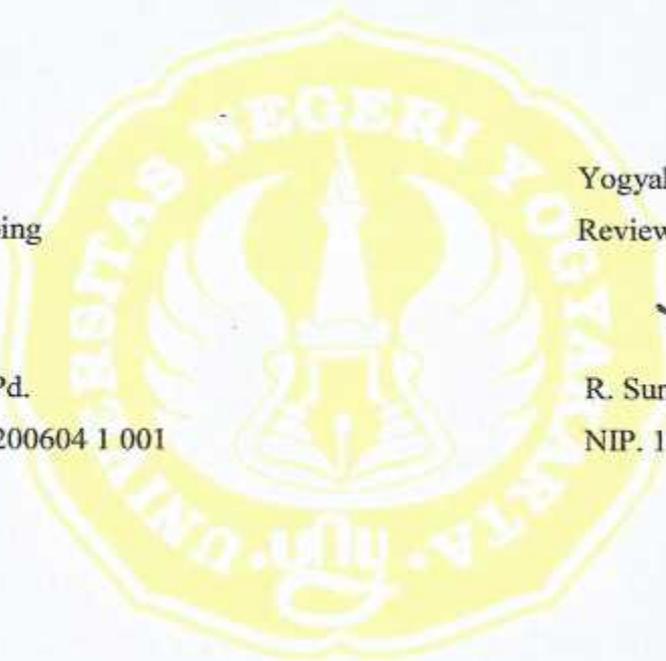
Yogyakarta, 25 Juli 2016

Reviewer



R. Sunardianta, M. Kes

NIP. 19581101 198603 1 002



## **TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS JASA LAYANAN *FITNESS CENTER* GEDUNG OLAHRAGA UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA**

### **THE LEVEL OF PEOPLE'S SATISFACTION THROUGH SERVICES QUALITY OF FITNESS CENTER OF "GOR" UNY**

Oleh : Wisnu Nur Prasetyo, Prodi Pendidikan Jasmani, Kesehatan dan Rekreasi, Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta  
e-mail: wisnuprasetyowisnu@gmail.com

#### **Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat tingkat kepuasan (keterwujudan, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati) masyarakat yang menggunakan jasa dan layanan *Fitness Center* GOR UNY. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei. Subjek penelitian ini adalah yaitu konsumen *Fitness Center* GOR UNY. Teknik yang digunakan adalah metode *non probability sampling* menggunakan teknik *accidental sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap jasa dan layanan di *Fitness Center* GOR UNY adalah sangat memuaskan (100%). Maka dapat di simpulkan bahwa jasa dan pelayanan di *Fitness Center* GOR UNY masuk dalam kategori sangat memuaskan.

**Kata Kunci:** *keterwujudan, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati, fitness center*

#### **Abstract**

This study aims to find out the level of satisfaction level (tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) people that use the merit and service of "GOR UNY" Fitness Center. This research is quantitative descriptive survey method. The subject of this study are the consumers of "GOR UNY" Fitness Center. The technique used in this study is non-probability sampling method using accidental sampling technique. The data analysis techniques using quantitative descriptive analysis with percentages. Based on the result of the data analysis, description of the results of research and discussion, it can be concluded that the level of public satisfaction towards merit and services at the "GOR UNY" Fitness Center is very satisfactory (100%). Then it can be concluded that the merit and service in "GOR UNY" Fitness Center is in the very satisfying category.

**Keywords:** tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy, fitness center

#### **PENDAHULUAN**

Pada hakekatnya manusia dalam kehidupan tidak lepas dari beberapa kebutuhan. Usaha untuk memenuhi kebutuhan, maka manusia akan melakukan tindakan atau reaksi. Salah satu kebutuhan yang mendasar bagi manusia adalah kebutuhan gerak. Melalui gerak, manusia

akan mencapai beberapa tujuan. Untuk meningkatkan kemampuan manusia dalam bergerak sewajarnya adalah membina gerak, yaitu melalui olahraga secara teratur dan terencana. Olahraga merupakan gerak fisik yang memberikan sumbangan terhadap aktivitas manusia dalam kehidupan. Hal itu

sesuai dengan penjelasan Eddiyana (2004: 1) sebagai berikut:

Olahraga di masyarakat dapat dibagi berdasarkan tujuan, seperti yang bertujuan pencapaian prestasi setinggi-tingginya dalam suatu cabang olahraga disebut olahraga prestasi. Olahraga yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kebugaran jasmani disebut olahraga kesehatan. Olahraga yang bertujuan sebagai alat untuk pendidikan seperti di sekolah-sekolah menjadi mata pelajaran wajib disebut olahraga pendidikan yang saat ini disebut pendidikan jasmani, olahraga yang bertujuan untuk mencari kesenangan dan kepuasan diri disebut olahraga rekreasi.

Universitas Negeri Yogyakarta adalah satu-satunya perguruan tinggi di Yogyakarta yang mempunyai Fakultas Ilmu Keolahragaan yang nota bene mempunyai berbagai macam fasilitas olahraga yang lengkap. Dari situ banyak opini masyarakat beranggapan bahwa *Fitness Center* di GOR UNY mempunyai fasilitas yang lengkap dengan instruktur yang ahli dibidangnya karena di sana sudah banyak mencetak sarjana olahraga. Selain itu, karena *Fitness Center* GOR UNY berada di lingkungan kampus, masyarakat juga beranggapan bahwa tarif di *Fitness Center* GOR UNY itu murah karena yang berkunjung kebanyakan adalah mahasiswa. Tetapi, selama ini belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di *Fitness Center* GOR UNY dan apakah masyarakat sudah merasa puas atau belum terhadap jasa pengelolaan yang dijalankan oleh pengelola *Fitness Center* GOR UNY. Mulai dari faktor bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan

kemudahan di *fitness center* GOR UNY. Dari semua uraian di atas, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Layanan *Fitness Center* Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan metode survey. Penelitian ini berarti hanya untuk mengungkapkan kondisi yang sesungguhnya tentang tingkat kepuasan masyarakat pengguna jasa dan layanan dari *Fitness Center* GOR UNY.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di *Fitness Center* GOR UNY, yang beralamat di Jalan Colomo No. 1, Karang Malang, Yogyakarta. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan April 2016.

### **Populasi dan Sampel**

Penelitian ini menggunakan populasi pengunjung *Fitness Center* GOR UNY. Teknik *accidental sampling* pada penelitian ini berarti konsumen *fitness center* GOR UNY yang dijumpai saat dilakukan pengumpulan data. Menurut Sugiyono (2004: 77) adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan bertemu atau dijumpai peneliti pada saat melakukan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data adalah dengan menggunakan angket kuisioner. Jenis yang digunakan adalah angket tertutup, seperti yang dijelaskan

Suharsimi Arikunto (2010: 195) angket tertutup adalah angket yang sudah disediakan jawabannya sehingga responden tinggal memilih jawaban yang sudah disediakan. Teknik angket ini digunakan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi masyarakat menggunakan jasa layanan *Fitness Center* GOR UNY.

### Teknik Analisi Data

Analisis dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan prosentase, bertujuan untuk mengetahui besarnya tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa dan layanan *Fitness Center* GOR UNY. Data yang diperoleh dari sampel adalah data kuantitatif yang berupa empat pilihan alternatif dengan pemberian skor 1-4. Skor tersebut kemudian di jumlahkan dan hasilnya dibandingkan dengan jumlah skor yang diharapkan sehingga diperoleh persentase. Persentase tersebut ditafsirkan kedalam kualitatif (Suharsimi Arikunto, 1993 : 196), yaitu apabila berada dalam persentase antara:

76% - 100% adalah Sangat Baik : berarti Sangat Memuaskan

56% - 75% adalah Baik: berarti Memuaskan

41% - 55% adalah Tidak Baik : berarti Tidak Memuaskan

< 40% adalah Sangat Tidak Baik : berarti Sangat Tidak Memuaskan

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa pelayan di *Fitness Center* GOR UNY diukur berdasarkan indikator *tangible*,

*empathy*, *reliability*, *responsive*, dan *assurance*. Dari indikator tersebut kemudian dikembangkan kedalam 40 butir pernyataan, dengan 4 alternatif tanggapan atau respon, kemudian di skor mulai 1 hingga 4. Berdasarkan data yang diperoleh dari 30 pelanggan sebagai responden skor maksimal empirik = 151, dengan skor minimal = 143. Rerata sebesar 146.80 dan simpangan baku sebesar 1.86.

Agar mengetahui distribusi frekuensi 30 responden, dibuatlah tabel distribusi frekuensi. Awalnya menghitung banyaknya kelas interval dengan menggunakan rumus *Srutgess*

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayan di *Fitness Center* GOR UNY

NO	Kelas Interval	Frekuensi i	Relatif (%)
1	143 – 144	4	13.33%
2	145 – 146	8	26.67%
3	147 – 148	13	43.33%
4	149 – 150	4	13.33%
5	151 – 152	1	3.33%
	Jumlah	30	100%

Melihat Tabel 5 di atas, diperoleh informasi bahwa berjumlah 4 atau 13.33% pada kelas interval 143 – 144, 8 atau 26.67% pada kelas interval 145 – 146, 13 atau 43.33% pada kelas interval 147 – 148, 4 atau 13.33% pada kelas interval 149 – 150 dan 1 atau 3.33% pada kelas interval 151 – 152. Histogram distribusi frekuensi kepuasan masyarakat terhadap kualitas jasa pelayan di *fitness center* GOR UNY dapat dilihat dibawah ini :



Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayan di *Fitness Center* GOR UNY

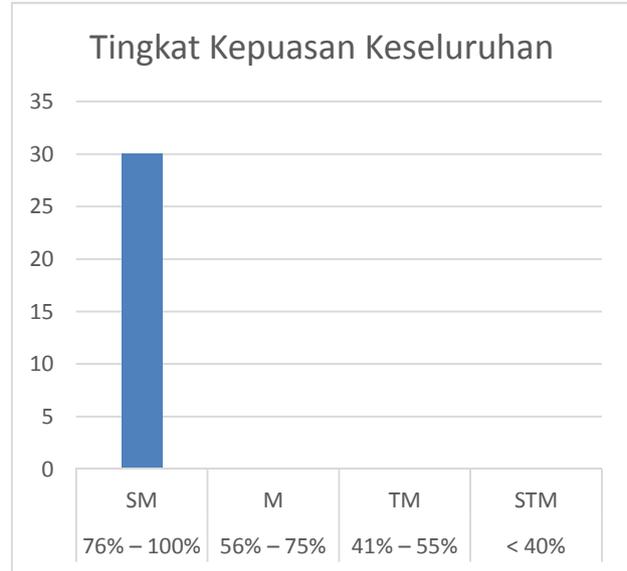
Untuk mengetahui kategori kepuasan yang diperoleh, maka persentase yang diperoleh tiap responden berdasarkan skor empirik dibandingkan skor harapannya. Hasil kategori empat dapat dilihat pada tabel 6 berikut ini:

Tabel 6. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayan di *Fitness Center* GOR UNY Secara Keseluruhan

No	Batasan	Frekuensi Absolut	Frekuensi Relatif	Kategori
1	6% – 100%	30	100%	Sangat Memuaskan
2	6% – 75%	0	0%	Memuaskan
3	1% – 55%	0	0%	Tidak Memuaskan
4	40%	0	0%	Sangat Tidak Memuaskan
	Jumlah		100%	

Berdasarkan Tabel 6 di atas, dapat diperoleh informasi bahwa kepuasan

masyarakat terhadap kualitas jasa pelayan di *Fitness Center* GOR UNY secara keseluruhan berdasarkan tanggapan 30 responden, 30 responden (100%) menyatakan “sangat memuaskan”, Secara grafis dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ini.



Gambar 2. Histogram Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayan di *Fitness Center* GOR UNY Secara Keseluruhan.

Selanjutnya perlu mengetahui persentase antara jumlah skor empirik terhadap jumlah skor harapan tiap-tiap aspek kepuasan. Jumlah skor empirik diperoleh dengan mengalikan banyaknya responden, banyaknya butir, dan skor maksimal. Misalnya pada aspek *tangible* yang memiliki 9 butir, dengan penskoran maksimal adalah 4, dan jumlah responden (n) = 30, jumlah skor harapan sebesar (9 x 4 x 30) = 1080. Oleh karena skor empirik sebesar 974, maka persentase jumlah skor empirik terhadap harapan adalah (974 / 1080) x 100% = 90.19%. Selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 7.

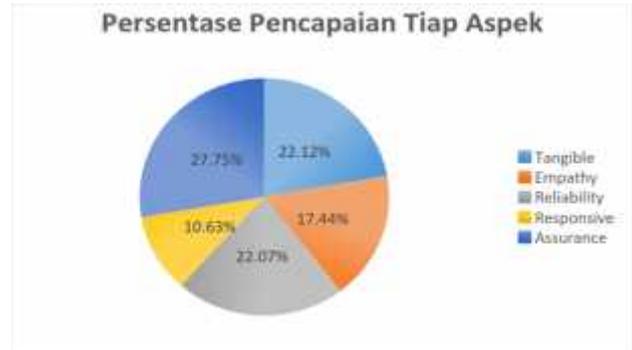
Tabel 7. Persentase Pencapaian Tiap Aspek Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayan di *Fitness Center* GOR UNY.

No	Aspek	Jumlah Butir	Jumlah Skor Empirik	Jumlah Skor Harapan	Persentase (E/H)	Ket*	Persentase (%)
1	Tangible		74	080	0,19%	M	2,12%
2	Empathy		68	40	1,43%	M	7,44%
3	Reliability		72	080	90,00%	M	2,07%
4	Responsive		68	80	7,50%	M	0,63%
5	Assurance	1	222	320	2,58%	M	7,75%
	Jumlah		404	800	1,75%		00%

\*) SM = sangat memuaskan

Berdasarkan Tabel 7, diperoleh informasi bahwa persentase antara jumlah skor empirik terhadap jumlah skor harapan tiap-tiap aspek kepuasan, Secara berurutan dari persentase tinggi ke rendah adalah *tangible* (90.19%), *empathy* (91.43%), *reliability* (90.00%), *responsive* (97.50%), dan *assurance* (92.58%), keseluruhan tiap faktor berkategori "sangat memuaskan". Sedangkan secara keseluruhan atau secara umum kepuasan sebesar 91,75% dengan kategori "sangat memuaskan".

Berdasarkan Tabel 7, dapat dibuat *pie chart* sebagai berikut.



Gambar 3. *Pie Chart* Persentase Tiap Aspek Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di *Fitness Center* GOR UNY

Sesuai dengan deskripsi data di atas, tampak jelas bahwa kepuasan masyarakat apabila dikategorikan adalah telah masuk kategori "sangat memuaskan". Hal ini didasarkan atas aspek *empathy* dan *reliability*, sedangkan yang paling kurang adalah *responsive*-nya.

### Pembahasan

Dari hasil analisis data tersebut dapat disimpulkan bahwa jasa dan pelayanan *Fitness Center* GOR UNY cukup baik. Data tersebut menunjukkan kepuasan pelanggan masih dalam kategori cukup baik, ini menjadi tantangan bagi manajemen *Fitness Center* GOR UNY untuk dapat berupa memperbaiki pelayanannya menjadi yang lebih baik. Pelayanan yang baik tentu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan yang baik tentu saja akan berdampak pada peningkatan konsumen, dikarenakan konsumen yang merasa puas pasti akan datang lagi, bahkan kemungkinan akan mengajak teman untuk ikut. Dengan demikian pelayanan yang baik secara tidak

langsung juga akan meningkatkan keuntungan

Pelayanan merupakan faktor yang amat penting khususnya bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa termasuk *Fitness Center* GOR UNY. Dimana hal ini fisik produk biasanya ditunjang dengan berbagai macam inisial produk. Adapun inti produk yang dimaksud biasanya merupakan jasa tertentu. Oleh karena itu pentingnya mengetahui secara teoritis tentang batasan, pengertian dan faktor-faktor yang mempengaruhi dari pada pelayanan itu sendiri. Pelayanan pelanggan ini sangat penting artinya bagi kehidupan suatu perusahaan, karena tanpa pelanggan, maka tidak akan terjadi transaksi jual beli diantara keduanya. Untuk itu kegiatan pelayanan perusahaan haruslah berorientasi pada kepuasan pelanggan.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data, deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap jasa dan layanan di *Fitness Center* GOR UNY adalah sangat memuaskan (100%). Adapun tingkat kepuasan masing-masing faktor sebagai berikut : (1) faktor *empathy* sangat memuaskan, (2) faktor *reliability* sangat memuaskan, (3) faktor *tangibles* sangat memuaskan, (4) faktor *assurance* sangat memuaskan, (5) faktor *responsive* sangat memuaskan. Maka dapat di simpulkan bahwa jasa dan pelayanan di *Fitness Center* GOR UNY masuk dalam kategori sangat memuaskan.

### **Keterbatasan Penelitian**

Peneliti sudah berusaha keras memenuhi segala kebutuhan yang

dipersyaratkan, bukan berarti penelitian ini tanpa kelemahan dan kekurangan. Beberapa kelemahan dan kekurangan yang dapat dikemukakan antara lain: Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengisi angket. Usaha yang dilakukan untuk memperkecil kesalahan yaitu dengan memberi gambaran tentang maksud dan tujuan penelitian ini.

Pengumpulan data dalam penelitian ini hanya didasarkan hasil isian angket sehingga dimungkinkan adanya unsur kurang objektif dalam proses pengisian seperti adanya saling bersamaan dalam pengisian angket. Selain itu dalam pengisian angket diperoleh adanya sifat responden sendiri seperti kejujuran dan ketakutan dalam menjawab responden tersebut dengan sebenarnya.

### **Saran**

Ada beberapa saran yang perlu disampaikan sehubungan dengan hasil penelitian ini, antara lain agar mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan (keterwujudan, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati) masyarakat yang menggunakan jasa dan layanan *Fitness Center* GOR UNY. Agar melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan (keterwujudan, keandalan, ketanggapan, keyakinan dan empati) masyarakat yang menggunakan jasa dan layanan *Fitness Center* GOR UNY dengan menggunakan metode lain.

Bagi pengelola *Fitness Center* gedung olahraga Universitas Negeri Yogyakarta agar selalu menjaga komitmennya untuk memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Dengan pelayanan yang sekarang diberikan sudah sesuai dengan kepuasan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Eddiyana, HM. Hatta, et al. (2004). *Model Pengembangan Olahraga Masyarakat Jawa Barat*. Bandung: Pemerintah Jawa Barat dan FPOK-UPI.
- Fandi Tjiptono. (1996). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sadoso Sumosardjuno. (2005). *Sehat dan Bugar*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2004). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Supranto J. (2001). *Mengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sutrisno Hadi. (1991). *Analisis Butir-butir untuk Instrumen Angket, Tes & Skala Nilai dengan Basica*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Umar Suwito (1989). *Komunikasi Untuk Pembangunan*. Jakarta: DIKTI.
- Yudik Prasetyo (2013). *Kesadaran Masyarakat Berolahraga untuk Peningkatan Kesehatan dan Pembangunan Nasional*. Medikora vol XI Oktober 2013. Hal 223.