

SURVEY KEPUASAN *MEMBER FITNESS* TERHADAP PELAYANANYANG DIBERIKAN DI *BROTHER GYM* KOTA PALEMBANG

^{1*}Rudi Hermawan, ²Maya Kurnia, ³Mutiara Fajar

Pendidikan Jasmani Kesehatan dan Rekreasi, Universitas PGRI Palembang

Rudihermawan9805@gmail.com

mayakurnia@univpgri-palembang.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *Member Fitness Brother Gym* di Kota Palembang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Data penelitian diperoleh melalui angket dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik analisis data angket dengan mencari besarnya frekuensi relatif presentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan *member fitness* terhadap pelayanan yang diberikan di *Brother Gym* kota Palembang masuk ke dalam kategori memuaskan 24 orang dengan presentase 80% dan diikuti kategori sangat memuaskan 6 orang dengan presentase 20%. Keadaan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan *Brother Gym* kota Palembang sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan para *member fitness*. Terutama pada kategori *assurance* dan *emphaty* yaitu: perhatian perusahaan terhadap anggota, memahami kebutuhan para anggota, keramahan, dan jaminan keselamatan dan keamanan.

Kata Kunci: Survey Kepuasan, Pelayanan

ABSTRACT

This study aims to determine the level of satisfaction of Fitness Brother Gym Members in Palembang City. This research is a quantitative descriptive research with the type of survey research. Research data obtained through questionnaires and documentation. Data analysis used questionnaire data analysis techniques by looking for the relative frequency of the percentage. The results showed that the satisfaction of fitness members with the services provided at Brother Gym in Palembang was included in the satisfactory category of 24 people with a percentage of 80% and followed by a very satisfactory category of 6 people with a percentage of 20%. This situation shows that the services provided by Brother Gym in Palembang are good and in accordance with the needs of fitness members. Especially in the assurance and empathy categories, namely: the company's attention to members, understanding the needs of members, friendliness, and assurance of safety and security.

Keywords: Service Survey, Service

PENDAHULUAN

Kebugaran jasmani adalah kemampuan tubuh dalam menyerap segala aktivitas fisik yang tanpa mengalami kelelahan berarti. Kebugaran sangat didambakan oleh setiap lapisan masyarakat, tergolong semua umur mulai dari kecil sampai ke usia lanjut (Kumbara (2019:122).Ada banyak cara untuk menjaga kebugaran jasmani, misalnya dengan olahraga. Menurut Dianto (2014:226) olahraga pada dasarnya merupakan

kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan, agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Namun kehidupan di masa sekarang ini olahraga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan dan hanya bisa dilakukan dalam waktu luang. Kesadaran masyarakat akan olahraga membuat masyarakat tertarik untuk mendatangi pusat-pusat pelayanan jasa di bidang olahraga, salah satunya yaitu *fitness centre* atau *gym*.

Fitness centre atau *gym* muncul sebagai institusi pelayanan kesehatan modern yang menawarkan berbagai macam jasa kesehatan dan kebugaran. Saputro (2012:2) berpendapat bahwa perubahan yang semakin cepat dan semakin kompetitif, serta kemajuan teknologi yang sangat pesat, mengubah cara berpikir seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu produk, khususnya pada kualitas pelayanan kebugaran, sehingga menuntut *fitness centre* atau *gym* untuk melakukan pembaruan dalam menyusun strategi bisnis dengan tujuan memperoleh keunggulan dalam bersaing sehingga perusahaan harus meningkatkan kualitas pelayanan sebagai salah satu cara untuk mencapai tujuan.

Palembang merupakan salah satu kota besar yang saat ini relatif banyak pengusaha yang mengelola *Fitness Centre*. Salah satu *Fitness Centre* yang ada di kota Palembang yaitu *Brother Gym* yang terletak di daerah Kecamatan Seberang Ulu II yang menyediakan fasilitas atau alat-alat fitness di dalam ruangan, baik untuk latihan fisik maupun beban. Dengan beragamnya tempat pusat kebugaran yang ada di kota Palembang maka akan menambah persaingan dalam menarik konsumen ke jasa-jasa pusat kebugaran tersebut. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Survey Kepuasan *Member Fitness* Terhadap Pelayanan Yang Diberikan Di *Brother Gym* Kota Palembang” untuk mengetahui tingkat kepuasan *member fitness Brother Gym* kota Palembang dengan menggunakan 5 kriteria, yaitu *Tangible, Reability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*. Maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kepuasan *Member Fitness Brother Gym* di kota Palembang?”

METODE

Penelitian ini dilakukan di *Brother Gym* yang berlokasi di Jl. D.I Panjaitan, Tangga Takat, Kecamatan Seberang Ulu II, Kota Palembang. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan jenis penelitian survei. Menurut Sugiyono (2018: 13) metode penelitian deskriptif kuantitatif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Menurut Sugiyono (2018:130) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah jumlah member yang tercatat sejak 3 bulan terakhir yaitu 100 member aktif. Sedangkan Sampel menurut Sugiyono (2018:131) merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Pengambilan anggota sampel dari populasinya diambil dengan metode *non probability sampling* menggunakan teknik *accidental sampling*. Yang dimaksud *accidental sampling* pada penelitian ini adalah *member Brother Gym* yang kebetulan ada atau dijumpai saat dilakukan pengumpulan data.

Teknik atau cara untuk melakukan pengumpulan data melalui dua tahap yaitu tahap yang pertama dengan menggunakan angket/kuisisioner, menurut Sugiyono (2018:142) kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan *skala likert* sebagai pedoman untuk mengajukan pertanyaan atau pernyataan dengan alternatif jawaban yaitu “Sangat Setuju”, “Setuju”, “Tidak Setuju”, “Sangat Tidak Setuju”.

Kemudian setelah itu mengumpulkan data-data yang dapat di sebut dengan istilah metode dokumentasi, menurut Sugiyono (2018:329) dokumentasi berasal dari kata dokumen yang artinya barang-barang tertulis. Metode dokumentasi berarti cara mengumpulkan data dengan mencatat data-data yang sudah ada.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik analisis data angket. Cara perhitungan analisis data mencari besarnya frekuensi relatif presentase. Rumus yang digunakan dalam mencari frekuensi relatif yaitu:

$$P = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan:

P = Presentase yang dicari (Frekuensi Relatif)

F = Frekuensi

N = Jumlah Responden

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil analisis data penelitian yang dilakukan tentang kepuasan *member fitness* terhadap pelayanan yang diberikan di *Brother Gym* kota Palembang diperoleh hasil secara keseluruhan bahwa tingkat kepuasan *member fitness* terhadap pelayanan yang diberikan di *Brother Gym* kota Palembang masuk ke dalam kategori memuaskan 24 orang dengan presentase 80% dan diikuti kategori sangat memuaskan 6 orang dengan presentase 20%. Keadaan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan *Brother Gym* kota Palembang sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan para *member fitness*. Terutama perhatian perusahaan terhadap anggota, memahami kebutuhan para anggota, keramahan, dan jaminan keselamatan dan keamanan. Sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Dianto (2014) bahwa, kinerja *The Body Art* Surabaya terhadap pelayanan kepada konsumen berada dalam kategori sangat baik dengan nilai rata-rata total 4,23 dan harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan berada dalam kategori sangat tinggi dengan nilai rata-rata total 4,39. Maka dari itu kualitas pelayanan yang diberikan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan *member fitness*, semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin besar juga tingkat kepuasan para *member fitness*, namun sebaliknya semakin buruk pelayanan yang diberikan maka semakin kecil juga tingkat kepuasan para *member fitness*.

Maka dari itu faktor pokok benar-benar diterapkan, yaitu faktor *tangibility*, *reability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil penelitian masing-masing faktor tersebut diuraikan sebagai berikut:

Faktor *Tangibility*

Hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti mengenai kepuasan *member fitness* terhadap pelayanan yang diberikan di *Brother Gym* kota Palembang berdasarkan faktor *tangibility* masuk kedalam kategori memuaskan dengan presentase 53,33% dan diikuti

kategori cukup memuaskan dengan presentase 46,67%. Dari hasil tersebut diartikan bahwa fasilitas fisik dan perlengkapan yang dimiliki *Brother Gym* kota Palembang sebagian besar sudah sesuai dengan kebutuhan para *member fitness*.

Faktor Reliability

Hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti mengenai kepuasan *member fitness* terhadap pelayanan yang diberikan di *Brother Gym* kota Palembang berdasarkan faktor *reliability* masuk kedalam kategori memuaskan dengan presentase 73,33% dan diikuti kategori cukup memuaskan dengan presentase 26,67%. Dari hasil tersebut diartikan bahwa ketepatan waktu pelayanan, kesesuaian pelayanan, penyampaian jasa sejak awal, dan kepedulian instruktur terhadap anggota *member fitness* *Brother Gym* kota Palembang sebagian besar sudah sesuai dengan kebutuhan para *member fitness*.

Faktor Responsiveness

Hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti mengenai kepuasan *member fitness* terhadap pelayanan yang diberikan di *Brother Gym* kota Palembang berdasarkan faktor *responsiveness* masuk kedalam kategori memuaskan dengan presentase 66,67% dan diikuti kategori cukup memuaskan dengan presentase 33,33%. Dari hasil tersebut diartikan bahwa respon terhadap keluhan dan masukan dari para anggota dan kelengkapan waktu pelayanan yang diberikan *Brother Gym* kota Palembang sebagian besar sudah sesuai dengan kebutuhan para *member fitness*.

Faktor Assurance

Hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti mengenai kepuasan *member fitness* terhadap pelayanan yang diberikan di *Brother Gym* kota Palembang berdasarkan faktor *assurance* masuk kedalam kategori memuaskan dengan presentase 73,33% dan diikuti kategori sangat memuaskan dengan presentase 26,67%. Dari hasil tersebut diartikan jaminan keselamatan dan keamanan serta pengetahuan dan kemampuan SDM yang dimiliki *Brother Gym* kota Palembang sebagian besar sudah sesuai dengan kebutuhan para *member fitness*.

Faktor Emphaty

Hasil penelitian yang diperoleh oleh peneliti mengenai kepuasan *member fitness* terhadap pelayanan yang diberikan di *Brother Gym* kota Palembang berdasarkan faktor *emphaty* masuk kedalam kategori memuaskan dengan presentase 73,33% dan diikuti kategori sangat memuaskan dengan presentase 26,67%. Dari hasil tersebut diartikan bahwa perhatian perusahaan terhadap para anggota, keramahan dan kemampuan memahami kebutuhan para anggota yang dimiliki *Brother Gym* kota Palembang sebagian besar sudah sesuai dengan kebutuhan para *member fitness*.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan oleh peneliti, maka dapat diambil kesimpulan bahwa kepuasan *member fitness* terhadap pelayanan yang diberikan di *Brother Gym* kota Palembang masuk ke dalam kategori memuaskan 24 orang dengan presentase 80% dan diikuti kategori sangat memuaskan 6 orang dengan presentase 20%. Keadaan ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan *Brother*

Gym kota Palembang sudah baik dan sesuai dengan kebutuhan para *member fitness*. Terutama pada kategori *assurance* dan *emphaty* yaitu: perhatian perusahaan terhadap anggota, memahami kebutuhan para anggota, keramahan, dan jaminan keselamatan dan keamanan. Dapat dilihat dari respon yang diberikan responden terhadap pernyataan tersebut 10 responden memberikan nilai dengan kategori sangat memuaskan dan 20 responden memberikan nilai dengan kategori memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apriyani, D. A., & Sunarti, S. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 51(2).
- Dianto, A. R. (2014). Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di The Body Art Fitness & Aerobic Surabaya. *Jurnal kesehatan olahraga*, 2(2).
- DwiraHayu, G. (2018). Survey kepuasan civitas akademika terhadap layanan di UIN Syarif Hidayatullah Jakarta Tahun 2018.
- Elrado, H. (2014). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan, kepercayaan dan loyalitas. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 15(2).
- Kumbara, H. (2019). Survei Minat Member yang mengikuti fitness pada Pusat Kebugaran Kota Palembang. *Halaman Olahraga Nusantara (Jurnal Ilmu Keolahragaan)*, 2(2).
- Kuntari, B. D., Kumadji, S., & Hidayat, K. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 36(1).
- Morissan, dkk. (2012). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Kencana
- Muhtifah, L., Hendry, E., Rahmatullah, M., & Suhardiman, S. (2019). Survei Kepuasan Mahasiswa Dan Dosen Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Dengan Pendekatan Servqual Di Ftik Iain Pontianak Tahun 2018. *Jurnal Isema: Islamic Educational Management*, 4(1).
- Musahadi, M. (2014). Survey kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan IAIN Walisongo
- Nugraha, P. A., Tripalupi, L. E., & Nuridja, I. M. (2016). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelayanan di Ripcurl Kartika Plazza. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 6(1).
- Purnomo, H. D. (2016). Kepuasan Member Pada Program Personal Trainer Di Celebrity Fitness Supermall. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 4(3).
- Robustin, T. P. (2016). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Member Dewa Ruci Gym Di Kabupaten Jember. *UNEJ e-Proceeding*.
- Saputro, N. F.. (2012). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan anggota Sembada Fitness di Kabupaten Sleman Yogyakarta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Suryana, B. E. (2016). Survei Bisnis Fitness dan Motivasi Masyarakat Mengikuti Fitness di Kabupaten Jepara Tahun 2015.
- Susanto, A. (2015). *Fitness Centre Bussiness* di Kabupaten Wonosobo Tahun 2015.
- Sutariah, F. (2017). Evaluasi Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pendidikan Lembaga Pendidikan Tinggi ABC di Cikarang. *STRING (Satuan Tulisan Riset dan Inovasi Teknologi)*, 2(1).