



## Kualitas Layanan terhadap *Member Gym* Perempuan di *Fitness Zone* Malang

Erliana Indah Hidayati Saputri<sup>1a</sup>, Imam Hariadi<sup>1b</sup>, Nurrul Riyadh Fadhli<sup>1c</sup>, Prisca Widiawati<sup>1d</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Malang

E-mail: [erliana.indah.1906316@students.um.ac.id](mailto:erliana.indah.1906316@students.um.ac.id)<sup>a</sup>, [imam.hariadi.fik@um.ac.id](mailto:imam.hariadi.fik@um.ac.id)<sup>b</sup>,  
[nurrul.riyad.fik@um.ac.id](mailto:nurrul.riyad.fik@um.ac.id)<sup>c</sup>, [prisca.widiawati.fik@um.ac.id](mailto:prisca.widiawati.fik@um.ac.id)<sup>d</sup>

DOI: <https://doi.org/10.36526/kejaora.v9i2.4065>

### ABSTRAK

Tujuan pada penelitian adalah untuk mengidentifikasi seberapa besar kepuasan member perempuan terhadap kualitas pelayanan di *Fitness Zone* Malang. Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif non eksperimen dan metode yang dilakukan pada penelitian ini merupakan metode survey untuk mengetahui tanggapan dari responden secara langsung. Sampel untuk penelitian ini adalah 49 member perempuan yang masih aktif menggunakan jasa *Fitness Zone* Malang. Instrumen yang digunakan untuk mengetahui kepuasan member perempuan terhadap kualitas layanan yaitu menggunakan angket atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian menyebutkan bahwa sebanyak 51% dari member perempuan kurang puas terhadap kualitas layanan yang disediakan oleh *Fitness Zone* Malang. Namun, terlepas dari rasa kurang puas tersebut, sebanyak 65,3% dari member perempuan menunjukkan kelayakitan dengan akan tetap mengunjungi *Fitness Zone* Malang kembali sebagai pusat kebugaran pilihan mereka. Dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan member perempuan terhadap kualitas layanan *Fitness Zone* di Malang masih dalam kategori kurang memuaskan yaitu dengan persentase sebesar 51%.

Kata Kunci: *Pusat Kebugaran; Kepuasan Pelanggan; Kualitas Layanan*

Correspondence author: Erliana Indah Hidayati Saputri, Universitas Negeri Malang, Indonesia,  
[erliana.indah.1906316@students.um.ac.id](mailto:erliana.indah.1906316@students.um.ac.id)



Jurnal KEJAORA is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License

### PENDAHULUAN

Olahraga atau latihan fisik ialah unsur yang krusial untuk manusia di dalam kehidupannya, melalui olahraga manusia akan terjaga kesehatannya dengan baik (Prasetyo, 2015). Pada era saat ini, upaya untuk menjaga tubuh supaya tetap ideal adalah dengan melakukan olahraga (Kuniano, 2015). Untuk berpenampilan menarik kebanyakan dari orang-orang menganggap citra tubuh adalah hal utama. Khususnya bagi perempuan jika memiliki citra tubuh yang negatif maka ia akan merasa bahwa orang lain lebih menarik, bentuk atau ukuran tubuh merupakan sebab dari gagalnya personalitas, tak nyaman dan tidak percaya diri dengan tubuh masing-masing, serta cemas (Arnain, 2019).

Pentingnya meningkatkan kesehatan bagi perempuan di Indonesia adalah untuk melahirkan generasi yang berkualitas tinggi (Badan Pusat Statistik, 2022). Selain itu peran perempuan yang penting dalam kehidupan sehari-hari adalah melakukan pekerjaan rumah dan mendidik anak dalam keluarganya. Dengan demikian, kebugaran tubuh atau kesehatan fisik kaum perempuan harus diperhatikan, hal ini bisa didapatkan dengan salah satu cara yaitu mengunjungi pusat kebugaran atau *fitness center* yang ada.

Perkembangan usaha olahraga harus mendapat perhatian yang sangat serius guna mewujudkan masyarakat yang maju dan transformatif, sehingga masyarakat maju secara struktural (Syahputra & Mukhtarsyaf, 2019). Salah satu fasilitas olahraga yang dibangun pihak swasta merupakan tempat *fitness center*. *Fitness*



center merupakan fasilitas olahraga yang dibangun untuk olahraga masyarakat sekitar. *Fitness center* merupakan suatu lokasi yang bisa digunakan untuk melaksanakan berbagai jenis aktivitas fisik untuk melatih kebugaran jasmani dengan sarana dan prasarana kebugaran yang disediakan. Tujuannya tidak lain menuruti ekspektasi seseorang yang semakin kemari semakin enggan untuk melaksanakan kegiatan fisik (Kumbara, 2019). *Fitness Zone* yang terletak di Jl. Tlogo Suryo Jl. Raya Tlogomas No.50 Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru Kota Malang Jawa Timur merupakan salah satu *fitness center* yang ada di Kota Malang. Saat ini *Fitness Zone* memiliki instruktur yang mahir di bidangnya, karyawan yang sigap dan ramah dalam pelayanan, sistem keamanan yang mumpuni, ruangan yang nyaman dan bersih, fasilitas kebugaran yang lengkap, serta tempat parkir yang luas. Hampir setiap harinya, tak sedikit member yang berkunjung, baik member lama ataupun baru. Padahal, lokasi latihan beban di *Fitness Zone* ini termasuk jauh dari standar bila dibandingkan dengan *fitness center* lain.

Febriana (2016) memaparkan bahwa kualitas layanan yakni sejauh mana *gap* antara ekspektasi dan kenyataan konsumen terkait layanan yang diterima. Definisi lain dari Edgar dan Galia (dalam Novianti et al., 2018) memaparkan bahwa kualitas layanan ialah takaran sebagus apa level layanan yang diberikan yang dapat berjajar rata dengan harapan pelanggan. Merujuk pada sejumlah definisi di atas, bisa diketahui bahwa kualitas layanan ialah berbagai macam cara yang diupayakan perusahaan kepada konsumen supaya dapat memenuhi harapan dan kebutuhan konsumen. Dalam pemberian layanan, perusahaan wajib mampu memberi layanan sesuai dengan harapan konsumen dan mengedepankan keunggulan dari setiap layanan (Moha & Loindong, 2016).

Menurut Fandi (dalam Tjiptono, 2019) memaparkan terdapat sejumlah indikator yang harus diketahui perusahaan, terkait indikator yang mampu menurunkan kualitas layanan perusahaan yakni melayani semua konsumen dengan cara yang serupa, perbedaan komunikasi, intensitas tenaga kerja yang tinggi, dukungan pada konsumen internal kurang terpenuhi, dan lain sebagainya.

Menurut Kasinem (2020) *feedback* dari konsumen terkait perubahan ketidakcocokan yang

dirasa dengan harapan sebelumnya dan layanan nyata dari perusahaan yang dirasakan setelah mengakses jasa perusahaan adalah kepuasan atau ketidakpuasan konsumen. Apabila *member* atau konsumen merasakan dirinya puas dengan pelayanan yang diterima, maka *member* tersebut akan menceritakan kepuasan layanannya kepada calon *member* lain. Akan tetapi, jika *member* tersebut tidak puas dengan layanan yang member terima, *member* tersebut juga akan menceritakan pengalaman mengecewakan. Dengan mengecewakan *member* tersebut akan membuat citra dan ekstensi gym menjadi buruk.

Dari hasil pengamatan yang dilaksanakan, didapatkan data *member* perempuan yang berlangganan selama 4 bulan terakhir dimulai dari bulan Juni hingga September 2023 di *Fitness Zone* dapat ditinjau pada tabel berikut.

Tabel 1. Daftar *Member* Perempuan *Fitness Zone* Malang Empat Bulan Terakhir

No	Bulan	Jumlah Anggota yang Mendaftar	Jumlah Anggota Aktif	Jumlah Anggota Tidak Aktif
1	Juni 2023	36 orang	17 Orang	19 Orang
2	Juli 2023	31 Orang	13 Orang	18 Orang
3	Agustus 2023	25 Orang	10 Orang	15 Orang
4	September 2023	22 Orang	9 Orang	13 Orang
	Jumlah	114 Orang	49 Orang	65 Orang

Merujuk pada tabel di atas, terdapat dua kelompok atau jenis anggota atau member di *Fitness Zone* Malang. Anggota aktif ini merupakan member yang telah mendaftarkan dirinya untuk berlangganan dalam kurun waktu minimal satu bulan atau lebih, sedangkan anggota yang tidak aktif ini merupakan member reguler atau member yang hanya berlangganan dalam kurun waktu harian. Jumlah keseluruhan *member* yang tak lagi berlangganan di *Fitness Zone* dari bulan Juni sampai dengan September 2023 lebih banyak dibanding dengan *member* yang aktif. Situasi ini dapat diakibatkan oleh salah satu hal, yakni kualitas layanan yang kurang maksimal oleh *Fitness Zone* kepada *member*, sehingga berakibat pada berkurangnya jumlah *member* di setiap bulan. Maka dari itu, peneliti hendak melakukan



penelitian dengan judul “Kualitas Layanan Terhadap *Member Gym* Perempuan di *Fitness Zone* Malang”.

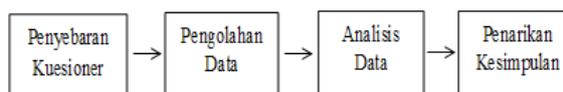
## METODE

Rancangan penelitian ini adalah metode penelitian non eksperimental yaitu metode yang tidak menggunakan eksperimen atau percobaan dengan menerapkan studi kuantitatif. Studi ini merupakan studi deskriptif kuantitatif. Studi ini ditujukan guna mengidentifikasi seberapa besar kepuasan *member* perempuan terhadap kualitas pelayanan di *Fitness Zone* Malang. Metode yang dilakukan dalam studi ini ialah survei, dengan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul datanya.

Penelitian ini dilakukan di *Fitness Zone*, sehingga populasi dalam penelitian ini adalah seluruh *member gym* Perempuan di *Fitness Zone*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*. Teknik ini adalah suatu teknik penentuan dan pengambilan sampel yang ditentukan oleh peneliti sendiri dengan asumsi tertentu (Sugiyono, 2017). Sampel yang digunakan sejumlah 49 *member gym* dengan kategori berjenis kelamin perempuan yang masih aktif menjadi *member* di *Fitness Zone*.

Penelitian ini menggunakan instrumen angket atau kuesioner. Untuk menyusun butir-butir pertanyaan, variabel kualitas pelayanan menurut Kotler & Keller (dalam Cesariana et al., 2022) disusun berdasarkan faktor *tangibles* (9 butir), *reliability* (9 butir), *responsiveness* (5 butir), *assurance* (6 butir), *empathy* (8 butir), dan menurut Hawkins dan Lonney variabel kepuasan pelanggan (3 butir). Uji coba instrumen dilaksanakan pada 26-28 Oktober 2023 dengan memberikan angket yang terdiri dari 40 pertanyaan kepada 20 responden *member* perempuan *Fitness Zone* Malang. Penelitian dilaksanakan di Gym *Fitness Zone* yang berada di Jl. Tlogosuryo Jl. Raya Tlogomas No. 50, Kota Malang pada saat *member* selesai melakukan latihan.

Pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan sumber data primer. Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data atau data yang diperoleh langsung dari responden (Pramiyati et al., 2017). Dalam hal ini data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada *member* di *Fitness Zone* Malang.



Gambar 1. Alur Penelitian Kualitas Layanan Terhadap *Member Gym* Perempuan di *Fitness Zone* Malang

### 1. Uji Validitas (Keshahihan Butir Pernyataan)

Validitas merupakan ukuran keabsahan atau keaslian suatu instrumen. Menurut Arikunto (2016) validitas suatu alat harus diketahui untuk mengetahui sejauh mana alat ukur tersebut mampu mengukur segala sesuatu yang perlu diukur, dapat menyatakan apa yang perlu diukur, dan dapat mendeteksi dengan tepat gejala-gejala atau bagian-bagian yang perlu diukur.

Dalam penelitian ini uji validitas membandingkan nilai *r*-hitung dengan nilai *r*-tabel dengan ketentuan *degree of freedom* (*df*)= *n*-2, (*n* merupakan jumlah sampel). Apabila *r*-hitung lebih besar (>) dari *r*-tabel maka pertanyaan tersebut dapat dinyatakan valid dan sebaliknya jika *r*-hitung lebih kecil (<) dari *r*-tabel maka pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid (Sugiyono, 2015).

### 2. Uji Reliabilitas (Keandalan Butir Pernyataan)

Keandalan adalah alat pengukuran yang mencerminkan perubahan. Jika jawaban atas pertanyaan konsisten atau stabil dari waktu ke waktu, maka pertanyaan tersebut dapat diandalkan. Tes pada penelitian ini diukur dengan koefisien *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) dengan menggunakan program SPSS. Suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*-nya >0,6. Jika nilai keandalannya kurang dari 0,6 maka nilainya kurang baik. Artinya bahwa alat ukur yang digunakan tidak dapat diandalkan (Gunawan & Sunardi, 2016).

Data dibagi menjadi 4 kategori dengan menggunakan nilai mean dan standar deviasi. Klasifikasi data menggunakan parameter sebagai berikut.

1. Sangat Puas =  $x \geq M + 1,5 SD$ ;
2. Puas =  $M \leq x < M + 1,5 SD$ ;
3. Kurang Puas =  $M - 1,5 SD \leq x < M$ ;
4. Tidak Puas =  $M - 1,5 SD \geq x$



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Penelitian

#### Uji Validitas

Dalam penelitian ini, hasil uji validitas dilakukan dengan menggunakan SPSS *version* 22.0 untuk menguji kelayakan pertanyaan yang akan digunakan di dalam kuesioner. Nilai r-tabel sebesar 0,468 dengan pengujian menggunakan 20 sampel kepada *member* perempuan aktif di *Fitness Zone* Malang. Berdasarkan perolehan uji coba terhadap 40 butir pernyataan, ditemukan 6 unsur dinyatakan tidak sah, yaitu nomor 2, 4, 21, 25, 28, dan 36.

#### Uji Reliabilitas

Instrumen penelitian akan dinyatakan reliabel ketika nilai *Cronbach Alpha* > 0,6. Jika nilai reliabilitas > 0,6 maka nilainya kurang baik.

Berikut adalah hasil uji reliabilitas dari instrumen penelitian yang digunakan.

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas *Member Gym* Perempuan *Fitness Zone* Malang

Cronbach's Alpha	N. of Items
.941	40

#### Analisis Data Deskriptif

Adapun tingkat kepuasan dan bagaimana kualitas pelayanan telah diukur menggunakan angket yang berjumlah 34 pertanyaan. Pilihan jawaban dari pertanyaan menggunakan alat ukur skala likert rentang 4 untuk menghindari jawaban tengah atau netral.

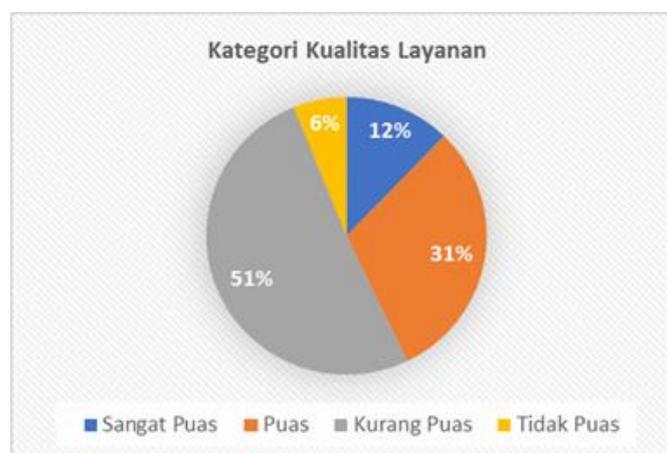
Penelitian kepuasan *member* perempuan terhadap kualitas pelayanan di *Fitness Zone* Malang, diperoleh hasil sebagai berikut.

Tabel 3. Hasil Penelitian Kategori Kualitas Layanan *Member Gym* Perempuan di *Fitness Zone* Malang

		Kategori kualitas layanan			
		Frequency	Percent (%)	Valid Percent (%)	Comulative Percent (%)
Valid	Sangat Puas	6	12,2	12,2	12,2
	Puas	15	30,6	30,6	42,9
	Kurang Puas	25	51,0	51,0	93,9
	Tidak Puas	3	6,1	6,1	100
Total		49	100	100	

Berdasarkan hasil penelitian di atas, dapat diketahui bahwa gambaran kepuasan 49 *member* aktif perempuan di *Fitness Zone* Malang berlandaskan atas dasar dimensi yang telah menjadi acuan yaitu aspek *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy*

(empati) memperoleh hasil bahwa pada kenyataannya, mayoritas *member* perempuan merasa kurang puas tentang kualitas pelayanan *Fitness Zone* yang merupakan salah satu pusat kebugaran di Malang, Jawa Timur.



Gambar 3. Diagram Hasil Persentase Kualitas Layanan *Member Gym* Perempuan di *Fitness Zone* Malang

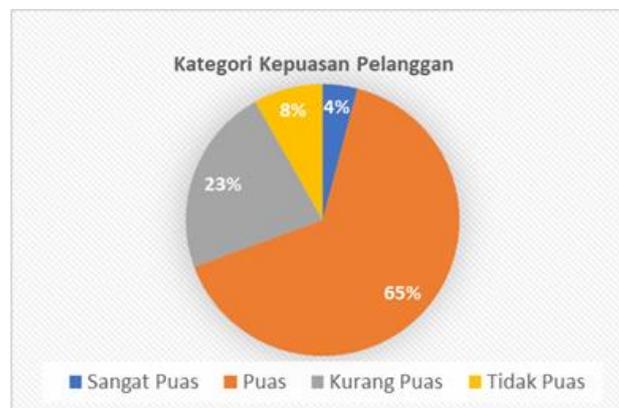


Dari tabel dan diagram diatas, dapat dilihat bahwa terdapat hanya 6 orang (12,2%) merasa sangat puas, 15 orang (30,6%) merasa puas, 25 orang (51%) merasa kurang puas, dan 3 orang (6,1%) merasa tidak puas. Melalui hasil tersebut, dapat

disimpulkan bahwa 49 *member* perempuan yang aktif berolahraga di *Fitness Zone* kurang puas terhadap kualitas layanan yang difasilitasi oleh *Fitness Zone* Malang.

Tabel 4. Hasil Penelitian Kepuasan Pelanggan *Member Gym* Perempuan di *Fitness Zone* Malang  
Kategori kualitas layanan

		Frequency	Percent (%)	Valid Percent (%)	Comulative Percent (%)
Valid	Sangat Puas	2	4,1	4,1	4,1
	Puas	32	65,3	65,3	69,4
	Kurang Puas	11	22,4	22,4	91,8
	Tidak Puas	4	8,2	8,2	100
	Total	49	100	100	



Gambar 4. Diagram Hasil Persentase Kepuasan Pelanggan *Member Gym* Perempuan di *Fitness Zone* Malang

Secara keseluruhan, tingkat kepuasan *member* berjenis kelamin perempuan berdasarkan ketiga aspek yang ditanyakan seperti minat berkunjung kembali, ketersediaan merekomendasikan pusat kebugaran kepada kolega, dan kesesuaian ekspektasi dengan realita yang ada terdapat 2 orang (4,1%) merasa sangat puas, 32 orang (65,3%) merasa puas, 11 orang (22,4%) merasa kurang puas, dan 4 orang (8,2%) merasa tidak puas.

### Pembahasan

Jika dikaji berdasarkan dimensi kualitas jasa pelayanan yaitu *tangibles* (bukti fisik), maka dapat dikatakan bahwa *Fitness Zone* sebagai pusat kebugaran belum dapat memberikan pelayanan yang baik. Bukti fisik dapat dilihat dari bagaimana penyedia jasa menyediakan fasilitas fisik atau alat-alat yang mendukung jasa yang ditawarkan, fasilitas-fasilitas tambahan yang dapat menunjang kenyamanan dan kepuasan *member*

untuk menggunakan jasa. Pada indikator ini perlu ditingkatkan dalam pelaksanaannya sesuai dengan harapan *member fitness*. Faktor-faktor yang mempengaruhi meliputi: kondisi peralatan/perengkapan Gym seperti *Gym Ball*, *Treadmill*, *Dumbbell* dll baik dan layak digunakan, air mineral (galon) yang diberikan secara gratis, berkualitas baik dan bersih, tersedia penjualan suplemen dan makanan ringan, peralatan dan fasilitas yang digunakan bersih, rapi, dan nyaman, adanya tempat untuk bersantai ketika tidak melakukan latihan, ruang ganti yang disediakan cukup memadai, ruang latihan yang cukup memadai, karyawan menerapkan jadwal tiap sesi dengan tepat atau *on time*, dan ketepatan waktu dalam menjalankan latihan bersama instruktur. Dalam hal ini, *Fitness Zone* sebagai pusat kebugaran disimpulkan fasilitas yang dimiliki oleh *Fitness Zone* Malang terhitung memenuhi standart walaupun bisa dikatakan belum sepenuhnya memadai kebutuhan pelanggan. Berdasarkan dari



hasil peneliti sebelumnya hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator bukti fisik ini juga berdampak positif terhadap kepuasan anggota atau *member*, karena semakin tinggi kualitas fasilitas yang digunakan untuk memberikan pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan anggota (Tjiptono, 2019). Apabila *member* tidak puas terhadap bukti fisik yang ada di *Fitness Center* dampaknya adalah menurunnya jumlah *member* yang ada. Akan tetapi, indikator *tangibles* berada pada kategori yang kurang memuaskan artinya *Fitness Zone* belum memberikan pelayanan yang baik, sehingga harus ditingkatkan lagi.

Selanjutnya, ketika dilihat dari dimensi *reliability* atau keandalan di mana hal ini berupa keahlian karyawan atau SDM dari penyedia jasa untuk melayani para *member*. Cesariana et al., (2022) juga menyebutkan bahwa kepedulian perusahaan dan kesesuaian pelayanan termasuk dari aspek *reliability*. Namun, dapat dilihat dari diagram dan tabel yang menunjukkan bahwa 49 *member* aktif perempuan merasa bahwa pegawai *Fitness Zone* kurang dapat diandalkan. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa karyawan kurang tepat waktu dalam melayani *member*, kurang adanya kesesuaian pelayanan, dan kurangnya kepedulian instruktur terhadap *member* perempuan. Namira et al., (2017) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan terpenuhi jika jasa/produk yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada pelanggan (Uchyana & Mustafidah, 2020). Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa *Fitness Zone* kurang mengedepankan kepedulian terhadap para *member* yang sudah menggunakan jasa mereka. Bentuk ketidakpuasan *member* juga dapat dilihat dari data *member* yang tidak aktif justru lebih banyak daripada *member* yang aktif.

Dari hasil studi yang didapatkan, diketahui tingkatan kepuasan *member* perempuan terhadap pelayanan *Fitness Zone* dalam aspek *responsiveness* berada pada kategori kurang memuaskan. Factor-faktor yang mempengaruhi meliputi: karyawan bersedia membantu keperluan pelanggan dengan cepat, respon karyawan yang dilakukan dengan baik apabila ada komplain, karyawan selalu memberikan waktu luang dalam melayani *member*, instruktur bersedia menjelaskan dengan detail ketika *member* tidak tahu cara penggunaan alat *gym* dan fungsinya, dan *Fitness Zone* menjamin keselamatan *member* pada saat latihan. Indikator daya tanggap berada

pada kategori yang kurang memuaskan. Pada dasarnya, *responsiveness* penyedia jasa pusat kebugaran dapat dilihat dari bagaimana perusahaan merespon keluhan dan masukan dari para anggota. Namun, dalam hal ini, *Fitness Zone* dirasa kurang dapat mendengarkan dan menerima masukan dari *member* perempuan yang masih aktif. Kurangnya tanggapan para karyawan dalam memberikan layanan dapat menjadikan *member* merasa kurang nyaman untuk menggunakan jasa perusahaan.

Rasa kurang puas *member* perempuan terhadap kualitas layanan *Fitness Zone* juga meliputi aspek *assurance* atau jaminan. Lazimnya, *Fitness Zone* sebagai pusat kebugaran dapat menawarkan rasa aman, utamanya pada *member* perempuan. Namun, hingga saat ini, *member* perempuan belum merasakan keamanan ketika menggunakan jasa. Dapat diartikan bahwa beberapa pegawai *Fitness Zone* belum memiliki pengetahuan yang baik, alat-alat yang disediakan pun belum memenuhi standarisasi keamanan dan kurang terawat. Sehingga, hal yang ditakutkan dari ketidaksempurnaan layanan ini adalah keselamatan para *member*. Ketika alat-alat yang disediakan tidak dirawat dengan baik, bisa jadi berakibat fatal terhadap pengguna dari alat tersebut, salah satunya adalah cedera. Uchyana & Mustafidah (2020) menyatakan bahwasannya dimensi *assurance* ialah sebuah aksi yang dilaksanakan guna meyakinkan *member* dengan pemberian jaminan pada kualitas layanan yang hendak diberikan. Apabila pusat kebugaran belum dapat memenuhi dimensi *assurance* dengan baik, maka bisa saja perusahaan dapat kehilangan kepercayaan dari *member-member* yang menggunakan jasa tersebut.

Jika dilihat dari dimensi *empathy*, hasil penelitian menunjukkan bahwa *member* perempuan *Fitness Zone* masih merasa kurang puas terhadap layanan yang diberikan. Hal ini dapat dilihat dari kurangnya keramahan dan komunikasi dari pihak *Fitness Zone* dengan *member-member*nya. Terhambatnya komunikasi ini juga bisa saja berpengaruh kepada kepuasan *member* karena menyangkut ketidakjelasan informasi yang akan diberikan penyedia jasa kepada para *member*. Sehingga, dalam hal ini *Fitness Zone* kurang perhatian dan kurang memahami apa yang dibutuhkan para *member* yang menggunakan jasa.



Terlepas dari kurangnya kualitas layanan yang disediakan oleh *Fitness Zone* Malang sebagai pusat kebugaran, nyatanya *member* perempuan merasa bahwa mereka berkenan untuk berkunjung kembali dan memperpanjang masa aktif sebagai *member*. Rasa kurang puas terhadap pelayanan, tidak menjadi hal yang mempengaruhi mereka untuk memberikan *review* buruk terhadap *Fitness Zone* Malang. Karena pada dasarnya, ketika pelanggan merasa tidak puas, mereka cenderung akan tidak kembali kepada tempat yang sama. Namun, hasil penelitian menyatakan bahwa kecenderungan *member* perempuan *Fitness Zone* Malang akan melakukan hal yang sebaliknya.

Kepuasan pelanggan tercipta ketika kenyataan lebih baik daripada ekspektasi produk atau layanan yang dirasakan oleh konsumen. Kepuasan pelanggan dapat diukur melalui lima dimensi kualitas layanan yang diberikan perusahaan. Kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh kualitas pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memegang peranan penting atau simultan terhadap kepuasan pelanggan terutama dalam hal empati (Rohaeni & Marwa, 2018).

Darmaesti & Clarista (2022) menyebutkan bahwa ketidakpuasan pelanggan dapat berupa *review* yang buruk dengan menceritakan ketidakpuasan kepada teman-teman dan relasinya. Pelanggan akan cenderung tidak merekomendasikan tempat yang mereka anggap buruk. Namun, *member* perempuan *Fitness Zone* Malang akan cenderung akan merekomendasikan pusat kebugaran kepada koleganya walau mereka sendiri merasa kurang puas terhadap kualitas layanan. Begitu pula dengan hasil penelitian juga menyatakan bahwa *member* perempuan *Fitness Zone* Malang merasa puas dengan kesesuaian ekspektasi mereka dengan realita kualitas layanan yang disediakan.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey atau penelitian yang telah dilakukan pada *member fitness* perempuan mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan *member gym* perempuan di *Fitness Zone* Malang dapat disimpulkan sebagai berikut:

Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas layanan terhadap kepuasan *member gym* perempuan di *Fitness Zone* Malang terdapat lima dimensi yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan

(*reliability*), daya tanggap, (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Disimpulkan bahwa tingkat kepuasan *member* perempuan terhadap kualitas layanan *Fitness Zone* di Malang masih dalam kategori kurang memuaskan. Hal ini ditunjukkan dari nilai rata-rata keseluruhan faktor yaitu 51%. Namun, terlepas dari hal itu, *member* perempuan *Fitness Zone* memiliki kecenderungan untuk berkenan untuk memilih kembali *Fitness Zone* sebagai pusat kebugaran pilihan, merekomendasikan kepada teman mereka, dan merasa puas atas ekspektasi yang diharapkan dari layanan *Fitness Zone* Malang.

Melihat dari hasil penelitian yang kurang memuaskan, peneliti menyarankan agar *Fitness Zone* Malang dapat meningkatkan layanannya dari lima dimensi yaitu: bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap, (*responsive*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*), supaya setiap *member* dapat semakin nyaman untuk mengakses layanan di *Fitness Zone*. Sehingga dapat diperoleh kualitas layanan yang semakin membaik. Di akhir bulan, manajemen dapat meninjau seluruh aspek mengenai layanan yang ditawarkan di *Fitness Zone* Malang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arnain, A. (2019). Hubungan motivasi olahraga dengan citra tubuh. *Psikoborneo: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 7(3).
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Profil Kesehatan Ibu Dan Anak 2022*.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224.
- Darmaesti, D., & Clarista, F. (2022). PELAYANAN GYM RECEPTION YANG BERKUALITAS MEMPENGARUHI TINGKAT KEPUASAN TAMU DI SWISS-BELHOTEL SOLO. *Jurnal Hotelier*, 8(2), 11–17.
- Febriana, N. I. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Bank Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Muamalat Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tulungagung. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1), 1–145.
- Gunawan, A. A., & Sunardi, H. P. (2016). Pengaruh kompensasi dan disiplin kerja terhadap kinerja karyawan pada pt gesit



- nusa tangguh. *Ilmiah Manajemen Bisnis*, 16(1).
- Kasinem, K. (2020). Pengaruh Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Bukit Serelo Lahat. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 17(4), 329.  
<https://doi.org/10.31851/jmwe.v17i4.5096>
- Kumbara, H. (2019). Survei minat member yang mengikuti fitness pada pusat kebugaran kota Palembang. *Halaman Olahraga Nusantara: Jurnal Ilmu Keolahragaan*, 2(2), 122–129.
- Kuniano, D. (2015). Menjaga Kesehatan di Usia Lanjut. *Jurnal Olahraga Prestasi*, 11(2), 19–30.
- Moha, S., & Loindong, S. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado. *Jurnal EMBA*, 4(1), 575–584.  
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/emba/article/view/11715>
- Namira, Y., Nuhung, I. A., & Najamuddin, M. (2017). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi yang mempengaruhi return saham. *Jurnal Agribisnis*, 11(6), 183–201.
- Novianti, N., Endri, E., & Darlius, D. (2018). Kepuasan Pelanggan Memediasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan. *MIX: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 8(1), 90–108.
- Pramiyati, T., Jayanta, J., & Yulnelly, Y. (2017). Peran Data Primer Pada Pembentukan Skema Konseptual Yang Faktual (Studi Kasus: Skema Konseptual Basisdata Simbumil). *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 8(2), 679–686.
- Prasetyo, H. . (2015). Kegunaan Terapi Dan Rehabilitasi Dalam Cedera olahraga. *Phederal: Physical Education, Health and Recreation Journal*, 11(2), 157250.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Ecodemica*, 2(2), 312–318.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syahputra, E., & Mukhtarsyaf, F. (2019). Tinjauan Manajemen Fitness G-Sports Center Kota Padang. *STAMINA*, 2(9), 134–152.
- Tijptono. (2019). Tingkat Kepuasan Member Terhadap Kualitas Pelayanan di Pusat Kebugaran Melia Gym Bantul Yogyakarta. *Journal Active of Sports*, 3(1 SE-Articles), 33–45.  
<https://ejournal.stkipmodernngawi.ac.id/index.php/JAS/article/view/651>
- Uchyana, M. H., & Mustafidah, H. (2020). Penilaian Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode Fuzzy Tsukamoto Pada Produk Knalpot Di R1 Racing Exhaust Sokaraja. *Sainteks*, 17(1), 83.  
<https://doi.org/10.30595/sainteks.v17i1.7831>