

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN MEMBER DEWA RUCI GYM DI KABUPATEN JEMBER

Tri Palupi Robustin
STIE Widya Gama Lumajang
Email: tripalupi87@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh: (1) kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym, (2) kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym. Rancangan penelitian berdasarkan tujuannya adalah termasuk penelitian eksplanatori (*explanatory research*). Populasi penelitian adalah para member Dewa Ruci Gym, dan diambil sampel keseluruhan sebanyak 40 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi berganda dengan program SPSS versi 17. Pengujian hipotesis dilakukan secara parsial dan simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : (1) secara parsial variable *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym, (2) secara simultan variable *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym. Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 87,2% berarti variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap perubahan variabel kepuasan dan sisanya 12,8% dijelaskan oleh variabel lainnya.

Kata-kata Kunci: kualitas layanan, kepuasan, member.

Abstract

This study aimed to examine the effect of: (1) quality of service partially to the satisfaction of the member Dewa Ruci Gym, (2) quality of service simultaneously to the satisfaction of the member Dewa Ruci Gym. The study design is based on the goal is including explanatory research (*explanatory research*). The study population is the member Dewa Ruci Gym, and samples taken as many as 40 respondents overall. Data were analyzed using multiple regression analysis using SPSS version 17. Hypothesis testing is done partially and simultaneously. The results showed that: (1) partially variable *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy* significant effect on the satisfaction of members of Dewa Ruci Gym, (2) simultaneously variable *tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy* significant effect on satisfaction Gym member Dewa Ruci. The coefficient of determination (*R square*) of 87.2% means that the variable quality of service is able to explain the influence on satisfaction variable changes and the remaining 12.8% is explained by other variables.

Keywords: Service Quality, Satisfaction, Member.

PENDAHULUAN

Seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi, sikap dan perilaku masyarakat dalam mempergunakan waktu luangnya sangat bervariasi, banyak dari mereka menghabiskan waktunya berada di pusat-pusat hiburan seperti di *mall*, kafe, restoran dan pusat kebugaran.

Dalam dunia hiburan, *lifestyle* menjadi semakin penting dan digemari di kalangan masyarakat, terutama diantaranya adalah kelompok remaja. Kelompok ini merasa harus selalu mengikuti tren yang ada. Maka dari itu dengan perkembangan gaya hidup, kelompok masyarakat ini memiliki kegemaran untuk selalu membeli barang atau jasa sesuai dengan merek yang sedang *booming*. Salah satu contoh dari *lifestyle* yang sedang *booming* sekarang ini yaitu hadirnya suatu *Fitness center* atau *gym*.

Kata "*Gymnastic*" berasal dari Yunani Kuno, yang berarti suatu sarana yang baik untuk pendidikan melatih fisik dan intelektual orang muda. Di ruang gymnasium inilah pemuda-pemuda dilatih fisiknya untuk menanamkan rasa disiplin dan sportif di dalam berlagak di lomba olahraga. Bagi sebagian orang yang namanya gymnasium, yang terbayang adalah suatu ruangan yang dipenuhi oleh manusia-manusia berbadan kekar yang tengah melatih otot-ototnya dengan peralatan 'pembentuk' badan yang serba modern serta didampingi instruktur yang juga berbadan atletis. Padahal, *Gym* dalam arti yang lebih luas memiliki makna ruang atau gedung olahraga. Singkat kata, *Gym* adalah suatu wadah bagi mereka yang ingin menyegarkan badan dengan melakukan olahraga, yang dapat melenturkan tubuh, mengencangkan otot dan membuat tubuh menjadi kekar.

Semakin ketatnya persaingan bisnis salah satunya adalah bisnis jasa *fitnes center*, lambat laun olahraga *gym* sudah mulai menjadi tren di negara kita. Namun sebenarnya dorongan apa yang membuat seseorang rajin berolahraga *gym* di *fitnes center*? Ingin mempunyai tubuh yang bagus ideal, ingin mendapatkan manfaat kesehatan atau hanya sekedar gaya hidup yang ikut-ikutan. Tidak hanya gaya hidup saja, kebutuhan *fitnes* dirasa perlu seiring dengan timbulnya berbagai macam penyakit yang timbul dari akibat seseorang malas berolahraga.

Perkembangan fenomena *fitnes* sudah mulai bergeser yang dulunya hanya diminati oleh kalangan ekonomi menengah keatas dan mungkin hanya orang-orang kaya yang bisa melakukan aktifitas ini, kini hal tersebut sudah mulai berubah. Jika dahulu hanya hotel-hotel berbintang yang menyediakan fasilitas *fitnes*, kini pusat perbelanjaan juga sudah mulai menyediakan fasilitas *fitnes* ini. Segmentasi pasarnya sudah mulai berubah dari yang dahulu untuk kalangan berduit kaum ekonomi menengah keatas, kini berubah menjadi kaum menengah kebawahpun sudah banyak yang beraktifitas di *fitnes* ini.

Menjadi organisasi yang fokus pada konsumen adalah pilihan strategis bagi industri dan dunia usaha agar mampu bertahan di tengah situasi lingkungan ekonomi yang memperlihatkan kecenderungan fluktuasi curam perubahan demi perubahan, persaingan tinggi, dan semakin canggihnya kualitas hidup. Salah satu cara dengan menciptakan kepuasan pelanggan melalui peningkatan kualitas, karena pelanggan adalah fokus utama ketika kita

mengungkap tentang kepuasan dan kualitas jasa. Pelanggan atau para member sebuah tempat fitness pada umumnya menginginkan sebuah tempat *fitness* dengan fasilitas lengkap dan layanan yang memuaskan dari para penyedia jasa *fitness center*.

Dengan terus menjangkau pelanggan potensial baru dan mempertahankan pelanggan lama agar jangan sampai pelanggan meninggalkan perusahaan untuk menjadi pelanggan perusahaan lain, maka perusahaan harus mampu mempertahankan loyalitas pelanggan. Untuk dapat mempertahankan tingkat loyalitas, sebuah perusahaan jasa harus memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan kepada pelanggan sehingga tingkat loyalitas tetap terbentuk dan terjaga.

Kualitas pelayanan merupakan aspek penting dalam industri jasa dalam membentuk kepuasan pelanggan yang menggunakannya. Sifat dari kualitas pelayanan adalah dinamis, yaitu berubah-ubah sesuai dengan apa yang diinginkan dan dibutuhkan pelanggan terhadap suatu layanan. Hal ini merupakan tantangan tersendiri bagi perusahaan penyedia jasa untuk terus menjaga kualitas pelayanan yang diberikannya pada waktu yang berbeda. Kualitas pelayanan yang baik akan membentuk sebuah kepuasan tersendiri bagi pelanggan yang mengkonsumsinya sehingga diharapkan pelanggan akan loyal dengan melakukan pembelian berulang pada masa mendatang.

Menurut John J. Sviokla dalam Rambat Lupuyadi (2013), konsistensi kualitas suatu jasa untuk ketiga orientasi kualitas yaitu persepsi konsumen, produk (jasa) dan proses dapat memberikan kontribusi pada keberhasilan suatu perusahaan ditinjau dari kepuasan pelanggan, kepuasan karyawan, dan profitabilitas organisasi. Hal tersebut apabila dianalisis lebih jauh hubungan antara kualitas dan keuntungan jangka panjang terlihat dalam dua hal, yaitu faktor keuntungan eksternal yang diperoleh dari kepuasan pelanggan dan keuntungan internal yang diperoleh dari adanya perbaikan efisiensi produk. Menurut John J. Sviokla, keuntungan eksternal yang dimaksud dapat diimplikasikan dalam proses produksi suatu barang (jasa), yaitu di mana kualitas produk (jasa) yang diberikan oleh perusahaan dapat menciptakan suatu persepsi positif dari pelanggan terhadap perusahaan serta menghasilkan suatu kepuasan dan loyalitas pelanggan. Sementara itu, yang dimaksud keuntungan internal tampak pada saat bersamaan dengan diperolehnya keuntungan eksternal, di mana fokus perusahaan pada kualitas dapat membawa nilai positif internal perusahaan dalam proses peningkatan (misalnya, peningkatan desain produk dan kontrol material, penggunaan bahan baku yang efisien, pengurangan kegiatan reproduksi, dan sebagainya).

Kesuksesan dalam persaingan akan dapat dipenuhi apabila perusahaan bisa menciptakan dan mempertahankan pelanggan (Tjiptono, 2007). Untuk mencapai tujuan tersebut maka perusahaan memerlukan berbagai usaha agar tujuan yang telah direncanakan tercapai. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001).

Sehingga definisi kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Dimensi kualitas pelayanan pada penelitian ini mengacu pada pendapat dari Parasuraman dkk. (1991), yaitu *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Dewa Ruci Gym adalah usaha jasa yang bergerak dalam bidang olahraga yaitu Fitnes. Usaha ini sudah berdiri sekitar 1 tahun di Kasiyan Puger Kabupaten Jember, dengan jumlah member atau anggota tetap sekitar 40 orang dan sisanya anggota tidak tetap, anggota tersebut terdiri dari beragam kalangan, usia, jenis kelamin dan lain-lain. Dewa Ruci Gym berdiri ditengah-tengah masyarakat yang hidup didesa namun mereka banyak yang minat untuk berolah raga. Hal tersebut karena pengaruh kebudayaan berganti sesuai dengan perubahan zaman, seperti halnya pola-pola budaya yang sudah ketinggalan zaman diganti dengan pola-pola budaya baru. Menurut Kotler (2006), kebudayaan adalah sumber yang paling dasar dari keinginan dan tingkah laku seseorang. Budaya merupakan variable yang mempengaruhi perilaku konsumen yang tercermin pada cara hidup, kebiasaan, dan tradisi dalam permintaan akan bermacam-macam barang dan jasa yang ditawarkan. Para eksekutif pemasaran harus selalu waspada terhadap perubahan pola-pola budaya ini sehingga dapat menyesuaikan perencanaan pemasaran pemasaran yang seirama dengan waktu atau sedikit lebih maju dari biasanya. Salah satu contoh perubahan budaya yang dapat mempengaruhi pemasaran adalah peningkatan waktu senggang. Dengan adanya peningkatan waktu senggang dan gaya hidup yang telah berubah, kecenderungan ini mengakibatkan tumbuhnya pasar salah satunya dalam bidang olahraga dan kesegaran jasmani, dan penggemar olahraga meningkat dengan cepat (Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, 2013:87).

Budaya hidup sehat pada saat ini sudah menjadi kebutuhan yang sangat diperhatikan oleh masyarakat kota maupun desa. Melihat peluang yang muncul dari masalah akan kebutuhan kesehatan dan kebugaran oleh masyarakat, bisnis ini berdiri berdasarkan alasan tersebut. Olahraga gym biasanya banyak diminati oleh orang-orang kota yang memiliki gaya hidup modern, namun karena perkembangan jaman dan tuntutan akan kebutuhan maka olahraga gym sekarang banyak diminati oleh orang-orang yang hidup di desa. Persaingan yang semakin ketat mengharuskan pengusaha gym di Jember untuk mampu mengelola, mempertahankan, mempertanggung jawabkan setiap pelayanan yang diberikan dan mengetahui keinginan para anggota khususnya Dewa Ruci Gym. Selain itu, alat fitnes juga sangat mempengaruhi kenyamanan bagi anggota gym karena alat yang kualitasnya bagus maka dapat digunakan dengan nyaman dan sesuai kebutuhan yang diinginkan pelanggan. Alat-alat fitnes Dewa Ruci Gym bermerek *Muscle* dari Malang. Namun disisi lain, Dewa Ruci Gym memiliki beberapa kekurangan

diantaranya adalah tempat yang kurang luas, alat yang kurang lengkap dan kurang banyak bagi member atau anggota. Keadaan inilah yang bisa mempengaruhi kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan pada Dewa Ruci Gym sehingga perlu untuk diteliti.

Artikel ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan secara parsial terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym dan pengaruh kualitas layanan secara simultan terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini termasuk jenis penelitian survei (*survey research*) yaitu penelitian yang tidak melakukan perubahan atau tidak ada perlakuan khusus terhadap variabel-variabel yang diteliti (*non experimental*). Rancangan penelitian berdasarkan tujuannya bersifat eksplanatori (*explanatory research*) dan prediksi dimana penelitian eksplanatori merupakan jenis penelitian yang menjelaskan hubungan kausal antara satu variabel dengan variabel lainnya melalui pengujian hipotesis. Berdasarkan sifatnya, penelitian ini bersifat eksploratif karena pengujian lebih lanjut atas suatu penelitian diperlukan maka penelitian tersebut bersifat eksploratif.

Jenis dan Sumber Data

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh peneliti langsung dari responden (Supriyanto, 2009:133). Data primer dalam penelitian ini adalah berupa jawaban dari kuisioner atas pertanyaan yang telah dibuat oleh peneliti. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk sudah jadi, yang telah diolah dan disajikan oleh pihak lain. Teknik pengumpulannya dilakukan dengan dokumentasi (Supriyanto, 2009:133). Data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa profil lengkap objek penelitian.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member Dewa Ruci Gym. Metode penentuan ukuran sampel yang digunakan adalah sampel jenuh atau total sampling dimana semua anggota populasi dijadikan sampel penelitian. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebesar 40 responden.

Metode Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Menurut Syofian Siregar (2015:405), regresi berganda merupakan pengembangan dari regresi linier sederhana, yaitu suatu alat

analisis yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh satu atau lebih variable bebas (*independent*) terhadap satu variable tidak bebas (*dependent*).

Setelah dilakukan analisis regresi linier berganda kemudian dilakukan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dan seberapa besar pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen baik secara parsial maupun simultan.

a. Uji t (Uji Parsial)

Menurut Algifari (2015:77), uji koefisien regresi (uji t) bertujuan untuk menguji hipotesis tentang pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

b. Uji F (Uji Simultan)

Menurut Algifari (2015:80), pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel independen secara bersama-sama (simultan) dapat berpengaruh terhadap variable dependen.

c. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan besarnya variasi nilai variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh semua variabel independen. Angka ini sering juga digunakan sebagai ukuran besarnya pengaruh (dalam persen) semua variabel independen secara bersama-sama terhadap nilai variabel dependen. Besarnya persentase pengaruh semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen dapat diketahui dari besarnya koefisien determinasi (R^2) persamaan regresi estimasi. Besarnya koefisien determinasi dari 0 (nol) sampai dengan 1 (satu). Semakin mendekati nol besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi estimasi menunjukkan bahwa semakin kecil pula pengaruh (kemampuan menjelaskan) semua variabel independen terhadap nilai variabel dependen. Sebaliknya, semakin mendekati satu besarnya koefisien determinasi suatu persamaan regresi estimasi menunjukkan semakin besar pula pengaruh (kemampuan menjelaskan) semua variabel independen terhadap variabel dependen (Algifari, 2015:75).

HASIL PENELITIAN

Statistik Deskriptif Variabel Penelitian

Deskripsi variabel penelitian berguna untuk mendukung hasil analisis data. Adapun hasil distribusi responden atas jawaban dari masing-masing indikator variabel penelitian (kuisisioner) adalah sebagai berikut:

Tabel 1. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel *Tangible*(Bukti Fisik)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
X _{1.1}	14	35,0	18	45,0	8	20,0	0	0,0	0	0,0	40
X _{1.2}	14	35,0	21	52,5	5	12,5	0	0,0	0	0,0	40
X _{1.3}	8	20,0	24	60,0	8	20,0	0	0,0	0	0,0	40
X _{1.4}	13	32,5	23	57,5	4	10,0	0	0,0	0	0,0	40
X _{1.5}	17	42,5	17	42,5	6	15,0	0	0,0	0	0,0	40

Berdasarkan Tabel 1 dapat dijelaskan berkaitan dengan variabel *Tangible* (Bukti Fisik) yang diukur dengan lima indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti *Tangible* (Bukti Fisik) pada Dewa Ruci Gym Jember dipersepsikan baik. Baiknya *Tangible* (Bukti Fisik) dapat dilihat dari ruang untuk latihan Dewa Ruci Gym memadai dan nyaman, ruang tunggu yang disediakan Dewa Ruci Gym memadai, kebersihan ruangan Dewa Ruci Gym terjamin, kebersihan toilet Dewa Ruci Gym terjamin, dan tempat parkir Dewa Ruci Gym yang luas.

Tabel 2. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel *Reliability*(Kehandalan)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
X _{2.1}	17	42,5	16	40,0	6	15,0	1	2,5	0	0,0	40
X _{2.2}	12	30,0	18	45,0	7	17,5	3	7,5	0	0,0	40
X _{2.3}	15	37,5	16	40,0	6	15,0	3	7,5	0	0,0	40

Berdasarkan Tabel 2 dapat dijelaskan berkaitan dengan variabel *Reliability* (Kehandalan) yang diukur dengan tiga indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti *Reliability* (Kehandalan) pada Dewa Ruci Gym Jember dipersepsikan baik. Baiknya *Reliability* (Kehandalan) dapat dilihat dari waktu buka dan tutup Dewa Ruci Gym tepat waktu, Dewa Ruci Gym selalu memberikan informasi yang jelas kepada anggota/*member*, dan Dewa Ruci Gym menyediakan suplemen yang lengkap.

Tabel 3. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
X _{3.1}	14	35,0	20	50,0	4	10,0	2	5,0	0	0,0	40
X _{3.2}	18	45,0	17	42,5	4	10,0	1	2,5	0	0,0	40
X _{3.3}	13	32,5	22	55,0	4	10,0	1	2,5	0	0,0	40

Berdasarkan Tabel 3 dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang diukur dengan tiga indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti *Responsiveness* (Daya Tanggap) pada Dewa Ruci Gym Jember dipersepsikan baik. Baiknya *Responsiveness* (Daya Tanggap) dapat dilihat dari instruktur Dewa Ruci Gym selalu membantu anggota/member dalam latihan, Instruktur Dewa Ruci Gym selalu ramah dan sopan dalam melayani anggota/member, dan Dewa Ruci Gym selalu mendukung anggota/member ketika lomba atau kontes.

Tabel 4. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Assurance (Jaminan)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
X _{4.1}	8	20,0	12	30,0	11	27,5	9	22,5	0	0,0	40
X _{4.2}	9	22,5	12	30,0	14	35,0	5	12,5	0	0,0	40
X _{4.3}	9	22,5	15	37,5	11	27,5	5	12,5	0	0,0	40
X _{4.4}	11	27,5	12	30,0	11	27,5	6	15,0	0	0,0	40

Berdasarkan Tabel 4 dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan variabel *Assurance* (Jaminan) yang diukur dengan empat indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti *Assurance* (Jaminan) pada Dewa Ruci Gym Jember dipersepsikan baik. Baiknya *Assurance* (Jaminan) dapat dilihat dari alat fitnes Dewa Ruci Gym terjamin keamanan dan kenyamanannya, Dewa Ruci Gym menjamin keselamatan anggota/member pada saat latihan, Dewa Ruci Gym menjamin keselamatan kendaraan yang dibawa anggota/member, dan Dewa Ruci Gym memiliki kemampuan yang baik dalam menanggapi saran dan keluhan anggota/member.

Tabel 5. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Emphaty (Empati)

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
X _{5.1}	8	20,0	10	25,0	14	35,0	8	20,0	0	0,0	40
X _{5.2}	11	27,5	15	37,5	8	20,0	5	12,5	1	2,5	40

Berdasarkan Tabel 5 dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan variabel *Emphaty* (Empati) yang diukur dengan dua indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 3 yang berarti *Emphaty* (Empati) pada Dewa Ruci Gym Jember dipersepsikan cukup baik. Cukup baiknya *Emphaty* (Empati) dapat dilihat dari Dewa Ruci Gym kadang-kadang memberikan bonus atau hadiah setiap awal/akhir tahun dan Dewa Ruci Gym memberikan harga yang cukup murah untuk anggota/member.

Tabel 6. Distribusi Frekuensi Jawaban Responden terhadap Variabel Kepuasan

Item	Frekuensi Jawaban Responden										Total
	5	%	4	%	3	%	2	%	1	%	
Y ₁	15	37,5	16	40,0	8	20,0	1	2,5	0	0,0	40
Y ₂	15	37,5	20	50,0	3	7,5	2	5,0	0	0,0	40
Y ₃	11	27,5	17	42,5	10	25,0	2	5,0	0	0,0	40
Y ₄	14	35,0	19	47,5	7	17,5	0	0,0	0	0,0	40

Berdasarkan Tabel 6 dapat dijelaskan bahwa berkaitan dengan variabel Kepuasan yang diukur dengan lima indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban dengan skor 4 yang berarti Kepuasan pada Dewa Ruci Gym Jember dipersepsikan baik. Baiknya Kepuasan dapat dilihat dari *member* atau anggota merasa senang atas kualitas layanan yang diberikan Dewa Ruci Gym, *member* atau anggota merasa puas atas kualitas layanan yang diberikan Dewa Ruci Gym, *member* atau anggota merasa keputusan untuk fitness di Dewa Ruci Gym sebagai keputusan yang tepat dan bijak, dan *member* atau anggota merasa secara keseluruhan kualitas layanan yang diberikan Dewa Ruci Gym sudah baik.

Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Berdasarkan Tabel 7 dapat diketahui bahwa masing-masing indikator yang digunakan baik dalam variabel independen (*Tangible*/Bukti Fisik, *Reliability*/Kehandalan, *Responsiveness*/Daya Tanggap, *Assurance*/Jaminan, dan *Emphaty*/Empati) maupun variabel dependen (Kepuasan) mempunyai nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti indikator-indikator yang digunakan dalam variabel penelitian ini layak atau valid digunakan sebagai pengumpul data.

Tabel 7. Rekapitulasi Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r hitung	Sig.	Keterangan
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)	X _{1.1}	0,762	0,000	Valid
	X _{1.2}	0,722	0,000	Valid
	X _{1.3}	0,724	0,000	Valid
	X _{1.4}	0,661	0,000	Valid
	X _{1.5}	0,577	0,000	Valid
<i>Reliability</i> (Kehandalan)	X _{2.1}	0,917	0,000	Valid
	X _{2.2}	0,927	0,000	Valid
	X _{2.3}	0,947	0,000	Valid
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	X _{3.1}	0,833	0,000	Valid
	X _{3.2}	0,850	0,000	Valid
	X _{3.3}	0,812	0,000	Valid

Lanjutan Tabel 7...

Variabel	Indikator	r hitung	Sig.	Keterangan
Assurance (Jaminan)	X _{4.1}	0,902	0,000	Valid
	X _{4.2}	0,915	0,000	Valid
	X _{4.3}	0,916	0,000	Valid
	X _{4.4}	0,902	0,000	Valid
Emphaty (Empati)	X _{5.1}	0,950	0,000	Valid
	X _{5.2}	0,954	0,000	Valid
Kepuasan	Y ₁	0,785	0,000	Valid
	Y ₂	0,786	0,000	Valid
	Y ₃	0,780	0,000	Valid
	Y ₄	0,733	0,000	Valid
	Y ₅	0,762	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 8 dapat disimpulkan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah reliabel, karena memiliki nilai *Cronbach Alpha* (α) lebih besar dari 0,60. Sesuai yang disyaratkan oleh Agus Tri Basuki dan Nano Prawoto (2016) bahwa suatu konstruk dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,50.

Tabel 8. Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	A	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik)	0,721	
Reliability (Kehandalan)	0,921	
Responsiveness (Daya Tanggap)	0,776	Reliabel
Assurance (Jaminan)	0,929	$\alpha > 0,60$
Emphaty (Empati)	0,896	
Kepuasan	0,772	

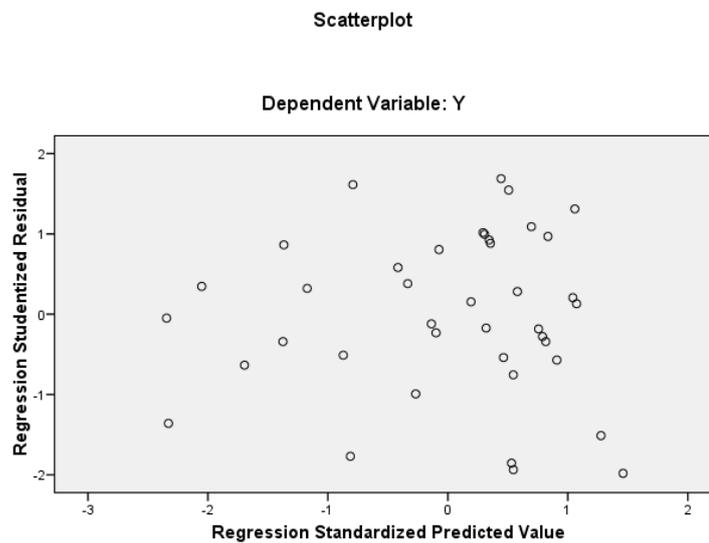
Hasil Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan hasil analisis *Collinearity Statistic* diketahui bahwa dalam model tidak terjadi multikolinearitas. Hal ini dapat dilihat pada Tabel 9 dimana nilai VIF dari masing-masing variabel kurang dari 10.

Tabel 9. Collinearity Statistic

Variabel	VIF	Keterangan
Tangible (Bukti Fisik)	1,795	
Reliability (Kehandalan)	1,760	VIF < 10
Responsiveness (Daya Tanggap)	1,685	Tidak ada multikolinearitas
Assurance (Jaminan)	2,047	
Emphaty (Empati)	2,454	

Hasil analisis dari grafik *scatterplots* pada Gambar 1. terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y. Hal ini berarti tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi.



Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Berdasarkan pada data yang dikumpulkan, model regresi yang diestimasi disajikan pada Tabel 10.

Tabel 10. Hasil Perhitungan Regresi Linier Berganda

Variabel	Koef. Regresi	t _{hitung}	Sig.	Keterangan
Konstanta	-0,365	-0,216	0,830	-
X ₁	0,215	2,478	0,018	Signifikan
X ₂	0,334	4,061	0,000	Signifikan
X ₃	0,296	2,858	0,007	Signifikan
X ₄	0,138	2,356	0,024	Signifikan
X ₅	0,342	2,926	0,006	Signifikan

Hasil Uji Secara Parsial (Uji t)

Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui besarnya pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat sebagai berikut:

1. Pengaruh variabel *Tangible* (Bukti Fisik) (X₁) terhadap Kepuasan (Y)

Berdasarkan Tabel 10 dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 2,478 dan signifikansi α yaitu <math>0,018 < 0,05</math>. Karena t_{hitung} > t_{tabel} dan tingkat

probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak, berarti secara parsial variabel *Tangible* (Bukti Fisik) (X_1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada Dewa Ruci Gym Jember (Y). Sehingga, hipotesis yang menyatakan *tangible* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan *member* Dewa Ruci Gym terbukti kebenarannya (H_1 diterima).

2. Pengaruh variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_2) terhadap Kepuasan (Y)

Berdasarkan Tabel 10 dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 4,061 dan signifikansi $< \alpha$ yaitu $0,000 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak, berarti secara parsial variabel *Reliability* (Kehandalan) (X_2) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada Dewa Ruci Gym Jember (Y). Sehingga, hipotesis yang menyatakan *Reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan *member* Dewa Ruci Gym terbukti kebenarannya (H_1 diterima).

3. Pengaruh variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_3) terhadap Kepuasan (Y)

Berdasarkan Tabel 10 dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 2,858 dan signifikansi $< \alpha$ yaitu $0,007 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak, berarti secara parsial variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) (X_3) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada Dewa Ruci Gym Jember (Y). Sehingga, hipotesis yang menyatakan *responsiveness* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan *member* Dewa Ruci Gym terbukti kebenarannya (H_1 diterima).

4. Pengaruh variabel *Assurance* (Jaminan) (X_4) terhadap Kepuasan (Y)

Berdasarkan Tabel 10 dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 2,356 dan signifikansi $< \alpha$ yaitu $0,024 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak, berarti secara parsial variabel *Assurance* (Jaminan) (X_4) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada Dewa Ruci Gym Jember (Y). Sehingga, hipotesis yang menyatakan *assurance* mempunyai pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan *member* Dewa Ruci Gym terbukti kebenarannya (H_1 diterima).

5. Pengaruh variabel *Empathy* (Empati) (X_5) terhadap Kepuasan (Y)

Berdasarkan Tabel 10 dapat diketahui bahwa t_{hitung} sebesar 2,858 dan signifikansi $< \alpha$ yaitu $0,007 < 0,05$. Karena $t_{hitung} > t_{tabel}$ dan tingkat probabilitasnya lebih kecil dari 5%, maka H_0 ditolak, berarti secara parsial variabel *Empathy* (Empati) (X_5) mempunyai pengaruh signifikan terhadap Kepuasan pada Dewa Ruci Gym Jember (Y). Sehingga, hipotesis yang menyatakan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan secara

parsial terhadap kepuasan *member* Dewa Ruci Gym terbukti kebenarannya (H_1 diterima).

Hasil Uji Secara Simultan (Uji F)

Berdasarkan Tabel 11 dapat dilihat bahwa nilai F_{hitung} lebih besar dari F_{Tabel} ($46,528 > 2,45$) maka *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pada tingkat signifikan 5%. Sehingga, hipotesis yang menyatakan kualitas pelayanan yang terdiri dari variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan *member* Dewa Ruci Gym terbukti kebenarannya atau H_2 diterima.

Tabel 11. Hasil Perhitungan Uji F

<i>Dependent Variable</i>	<i>Independent Variable</i>	<i>R Square</i>	F_{hitung}	<i>Sig.</i>
Y	X ₁ , X ₂ , X ₃ , X ₄ , X ₅	0,872	46,528	0,000

Hasil Koefisien Determinasi Berganda (R^2)

Berdasarkan hasil analisis yang bisa dilihat pada Tabel 11 diperoleh hasil koefisien determinasi berganda (R^2) sebesar 0,872, hal ini berarti 87,2% perubahan Kepuasan dipengaruhi oleh variabel *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) sedangkan sisanya sebesar 12,8% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat, seperti harga, promosi, *customer relationship marketing*, dan lainnya.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Tangible* (Bukti Fisik) terhadap Kepuasan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel *Tangible* (Bukti Fisik) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dengan koefisien 0,215. Hal ini berarti faktor *Tangible* (Bukti Fisik) yang diukur melalui ruang untuk latihan Dewa Ruci Gym memadai dan nyaman, ruang tunggu yang disediakan Dewa Ruci Gym memadai, kebersihan ruangan Dewa Ruci Gym terjamin, kebersihan toilet Dewa Ruci Gym terjamin, dan tempat parkir Dewa Ruci Gym yang luas merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan *member* Dewa Ruci Gym Jember.

Bukti fisik (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: gedung, gudang, dan lain-lain), perlengkapan dan peralatan yang digunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya.

Faktor utama penentu kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa (Zeithaml dan Bitner, 1996). Selain kualitas layanan yang maksimal kepada para member, Dewa Ruci Gym juga memberikan bukti fisik / elemen berwujud yang baik untuk memenuhi kebutuhan para member supaya mereka lebih nyaman dalam berolahraga. Dengan memberikan bukti fisik seperti ruang untuk latihan, ruang tunggu, kebersihan ruangan, kebersihan toilet dan tempat parkir yang luas, akan memberikan kepuasan kepada para member.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Aristya Wiratama (2015) yang menyatakan bahwa *tangibles* (bukti fisik) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh *Reliability* (Kehandalan) terhadap Kepuasan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel *Reliability* (Kehandalan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dengan koefisien 0,334. Hal ini berarti faktor *Reliability* (Kehandalan) yang diukur melalui waktu buka dan tutup Dewa Ruci Gym tepat waktu, Dewa Ruci Gym selalu memberikan informasi yang jelas kepada anggota/*member*, dan Dewa Ruci Gym menyediakan suplemen yang lengkap merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan *member* Dewa Ruci Gym Jember.

Reliabilitas (kehandalan) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Menurut Nina Rahmayanti (2010:173), pelanggan membutuhkan petugas layanan yang memiliki komitmen terhadap waktu layanan. Dengan terbuktinya kinerja front line staf berpengaruh terhadap pembentukan mutu layanan, maka upaya-upaya yang mengarah pada modifikasi kinerja perlu menjadi perhatian selanjutnya.

Usaha di bidang jasa harus mengutamakan kualitas layanan yang maksimal dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan perusahaan. Semua pelayanan tersebut harus konsisten dari waktu ke waktu, karena jika terjadi perubahan sedikit saja perusahaan dapat kehilangan pelanggan. Kehandalan yang diberikan oleh Dewa Ruci Gym diantaranya adalah buka dan tutup *fitnes* tepat waktu, selalu memberikan informasi yang

jelas dan menyediakan suplemen yang lengkap sesuai kebutuhan para member. Semua kehandalan tersebut bertujuan supaya para member puas dengan pelayanan yang diberikan Dewa Ruci Gym.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Eko Supri Yadi (2015) yang menyatakan bahwa *reliability* (kehandalan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh *Responsiveness* (Daya Tanggap) terhadap Kepuasan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel *Responsiveness* (Daya Tanggap) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dengan koefisien 0,296. Hal ini berarti faktor *Responsiveness* (Daya Tanggap) yang diukur melalui instruktur Dewa Ruci Gym selalu membantu anggota/*member* dalam latihan, Instruktur Dewa Ruci Gym selalu ramah dan sopan dalam melayani anggota/*member*, dan Dewa Ruci Gym selalu mendukung anggota/*member* ketika lomba atau kontes merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan *member* Dewa Ruci Gym Jember.

Ramah dalam komunikasi yang efektif apabila pelanggan dapat mengerti akan apa yang disampaikan para *front-line* staf secara profesional dan kompetensi (*Competence*) serta memiliki kredibilitas (*Credibility*) reputasi dalam menciptakan kepercayaan pelanggan, keamanan (*Security*) pelanggan akan merasa aman apabila perusahaan jujur dalam melayani serta perilaku sopan santun (*Courtesy*) (Nina Rahmayanti, 2010:46).

Ketanggapan (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pelanggan pelanggan menunggu menciptakan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan, sehingga dapat menyebabkan pelanggan tidak puas. Dewa Ruci Gym selalu cepat dan tanggap dalam melayani para member, misalnya instruktur Dewa Ruci Gym selalu membantu anggota/*member* dalam latihan, ramah dan sopan dalam melayani anggota/*member*, dan Dewa Ruci Gym selalu mendukung anggota/*member* ketika lomba atau kontes. Pelayanan yang diberikan oleh Dewa Ruci Gym tidak hanya mengandalkan para karyawan seperti instruktur, namun pemilik usaha fitness juga terjun langsung dalam memberikan pelayanan kepada para pelanggannya. Sehingga hal tersebut akan menciptakan kedekatan antara pemilik usaha dan pelanggan, dan pemilik usaha juga akan lebih memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Aristya Wiratama (2015) yang menyatakan bahwa *responsiveness* (daya tanggap) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Assurance (Jaminan) terhadap Kepuasan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel *Assurance* (Jaminan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dengan koefisien 0,138. Hal ini berarti faktor *Assurance* (Jaminan) yang diukur melalui alat fitness Dewa Ruci Gym terjamin keamanan dan kenyamanannya, Dewa Ruci Gym menjamin keselamatan anggota/*member* pada saat latihan, Dewa Ruci Gym menjamin keselamatan kendaraan yang dibawa anggota/*member*, dan Dewa Ruci Gym memiliki kemampuan yang baik dalam menanggapi saran dan keluhan anggota/*member* merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan *member* Dewa Ruci Gym Jember.

Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).

Keamanan dan keselamatan para pengunjung, pelanggan, tamu dan klien merupakan tanggung jawab perusahaan. Antisipasi dan pengawasan diperlukan untuk melindungi dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang berniat jahat seperti pencuri dan juga sarana yang aman ketika sedang digunakan dan selama pengunjung berada (Nina Rahmayanti, 2010:46).

Konsumen juga memiliki kebutuhan akan keamanan dan kenyamanan dalam berolahraga dan kebutuhan akan kebebasan dalam menyampaikan keluhan atau saran, dengan alasan tersebut maka Dewa Ruci Gym selalu menjamin keselamatan para member pada saat berolahraga, dan kendaraan yang dibawapun juga terjamin keamanannya. Selain itu, komunikasi terbuka antara pemilik dan para member selalu dijaga dengan baik, hal ini dibuktikan dengan menerima setiap kritik atau saran yang diberikan kepada para member. Hal-hal tersebut bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada para pelanggan.

Hasil penelitian berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Eko Supri Yadi (2015) yang menyatakan bahwa jaminan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Namun, hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Aristya Wiratama (2015) yang menyatakan bahwa *assurance* (jaminan) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Emphaty (Empati) terhadap Kepuasan

Hasil uji regresi menunjukkan variabel *Emphaty* (Empati) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan dengan koefisien 0,138. Hal ini berarti faktor *Emphaty* (Empati) yang diukur melalui Dewa Ruci Gym kadang-kadang memberikan bonus atau hadiah setiap awal/akhir tahun dan

Dewa Ruci Gym memberikan harga yang cukup murah untuk anggota/*member* merupakan suatu faktor yang menentukan kepuasan *member* Dewa Ruci Gym Jember.

Pelayanan cepat juga yang responsif atau tanggap juga dipengaruhi oleh sikap-sikap front-line staf. Salah satunya adalah kesiagapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan serta kemampuan ber *emphaty* (Nina Rahmayanti, 2010:46).

Empati (*emphaty*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan mereka. Hal ini mengharuskan bahwa suatu perusahaan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Supaya terjalin hubungan yang baik dengan pelanggan yang sifatnya jangka panjang, setiap bisnis harus membuat strategi khusus untuk mempertahankan para pelanggannya. Dewa Ruci Gym dalam memberikan kepuasan dan mempertahankan para membeinya, setiap tahun memberikan hadiah atau bonus kepada para membeinya. Dengan strategi tersebut maka para member akan merasa diperhatikan dan senang.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Eko Supri Yadi (2015) yang menyatakan bahwa empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, hasil penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Aristya Wiratama (2015) yang menyatakan bahwa *emphaty* (empati) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Secara Simultan

Pembahasan ini berkaitan dengan hasil pengujian terhadap hipotesis kedua yang menyatakan bahwa Kualitas pelayanan yang terdiri dari variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variable *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym. Secara bersama-sama kepuasan dipengaruhi oleh faktor *Tangible* (Bukti Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), dan *Emphaty* (Empati) berpengaruh sebesar 87,2% sedangkan sisanya sebesar 12,8% disebabkan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam persamaan regresi yang dibuat, seperti harga, promosi, *customer relationship marketing*, dan lainnya.

Menurut Nina Rahmayanti (2010:174), dalam mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap pelayanan suatu perusahaan, faktor-faktor penentu yang

digunakan bias berupa kombinasi dari faktor penentu kepuasan terhadap produk dan jasa. Umumnya yang sering digunakan perusahaan untuk mengetahui kepuasan pelanggan adalah aspek pelayanan dan kualitas barang atau jasa yang di beli.

Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Aristya Wiratama (2015) dan Eko Supri Yadi (2015) yang menyatakan bahwa Kelima dimensi kualitas layanan secara signifikan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan yaitu : kualitas pelayanan yang terdiri dari variable *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh yang signifikan secara parsial terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym dan kualitas pelayanan yang terdiri dari variable *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap kepuasan member Dewa Ruci Gym.

KETERBATASAN

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yaitu variabel yang mempengaruhi kepuasan hanya menggunakan lima dimensi kualitas layanan, sedangkan masih banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan. Responden dalam penelitian ini hanya diperuntukkan kepada member saja sedangkan yang menjadi pelanggan Dewa Ruci Gym selain member juga ada anggota tidak tetap atau menggunakan fasilitas gym secara harian.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan selesainya penyusunan penelitian ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang banyak kepada pemilik Dewa Ruci Gym *Fitness center* dan para masyarakat sekitar yang menjadi member sekaligus responden yang bersedia mengisi kuesioner dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Algifari. (2015). *Analisis Regresi untuk Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: BPFE.
- Kotler, P. (2006). *Manajemen Pemasaran, Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Parasuraman, A. (1991). *Marketing Research. Edisi ke-2*. New York: Addison Wesley Publishing Company.

- Rahmayanti, & Nina. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rambat, L. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sangadji, E. M. (2013). *Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: CV. Andi.
- Siregar, S. (2015). *Statistik Parametrik untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriyanto. (2009). *Metodologi Riset Bisnis*. Jakarta: PT. Indeks.
- Tjiptono, F. (2007). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Tjiptono, F. (2001). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi.