
Analisis Tingkat Kepuasan *Member Fitness* Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Pusat Kebugaran Di Kota Padang

Muhdil Khair¹, Yogi Andria², Anggun Permata Sari³, Septri⁴

¹ Universitas Negeri Padang, Kesehatan dan Rekreasi, Padang, Indonesia

² Universitas Negeri Padang, Kesehatan dan Rekreasi, Padang, Indonesia

³ Universitas Negeri Padang, Kesehatan dan Rekreasi, Padang, Indonesia

⁴ Universitas Negeri Padang, Kesehatan dan Rekreasi, Padang, Indonesia

*Email Author: muhdilkhair10@gmail.com, yogiandria@fik.unp.ac.id,
anggunpermata@fik.unp.ac.id, septri@fik.unp.ac.id.

Received 11 Desember 2023 : artikel dikirim; 20 Desember 2023 Revised :31 Desember 2023 artikel revisi; Accepted: 20 Januari 2024 artikel diterima

Abstrak: Masalah pada penelitian ini adalah belum mengetahui tingkat kepuasan member terhadap fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh D' Classic Gym dan D' Vero Gym. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan member terhadap fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh D' Classic Gym dan D' Vero Gym. Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Subjek penelitian ini adalah member D' Classic Gym dan D' Vero Gym. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member dan sampel berjumlah 110 member yaitu 55 member D'Classic dan 55 member D'Vero. Penelitian ini dilakukan di D' Classic Gym dan D' Vero Gym. Metode pemilihan informan menggunakan metode no probabilitas sampling menggunakan teknik accidental sampling. Teknik accidental sampling pada penelitian ini adalah member fitness yang dijumpai saat dilakukan pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dan angket. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan *member fitness* terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran di Kota Padang merasa cukup puas. Data menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan *member fitness* D'Classic terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran dalam kategori cukup puas. Data menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan *member fitness* D'Classic terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran dalam kategori cukup puas.

Kata Kunci: Kepuasan, Pelayanan, *Member Fitness*

Analysis of Fitness Member Satisfaction Levels for Fitness Center Facilities and Services in the City of Padang

Abstract: The problem in this study is that it is not yet known the level of member satisfaction with the facilities and services provided by D'Classic Gym and D'Vero Gym. The purpose of this study was to determine the level of member satisfaction with the facilities and services provided by D'Classic Gym and D'Vero Gym. The design of this research is a quantitative research with descriptive method. The subjects of this study were members of D'Classic Gym and D'Vero Gym. The population in this study were all members and a sample of 110 members, namely 55 members of D'Classic and 55 members of D'Vero. This research was conducted at D'Classic Gym and D'Vero Gym. The method of selecting informants using the no probability sampling method using accidental sampling technique. The accidental sampling technique in this study was the fitness member found during data collection. Data collection techniques were carried out by means of observation and questionnaires. The results showed that the level of satisfaction of fitness members with the facilities and services of fitness centers in the city of Padang was quite satisfied. The data shows that the average satisfaction of D'Classic fitness members with the fitness center facilities and services is in the quite satisfied category. The data shows that the average satisfaction of D'Classic fitness members with the fitness center facilities and services is in the quite satisfied category.

Keywords: Satisfaction, Service, *Member Fitness*

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan sekarang ini, seseorang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan olahraga sebagai pekerjaan, tontonan, rekreasi, mata pencaharian, kesehatan serta budaya. Menurut Saputra & Komaini (2019) olahraga merupakan sesuatu yang sangat dekat dengan seseorang dimanapun dan kapanpun karena olahraga merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap orang, olahraga memiliki salah satu posisi terpenting dalam kehidupan seseorang. Pada zaman sekarang banyak orang memulai tertarik dengan *fitness* dikarenakan dalam *fitness* memiliki fasilitas untuk olahraga aerobik maupun anaerobik, hal ini sebagaimana yang dikatakan yang dikatakan oleh Suharjana (2013) yaitu olahraga di tempat *fitness* adalah kegiatan berupa latihan beban, atau latihan kekuatan pada umumnya, atau penggunaan peralatan lain seperti *treadmill*, sepeda statis dan senam, yang tujuannya untuk mengembangkan kebugaran aerobik, memperkuat otot, menurunkan berat badan, membentuk dan membangun otot, bahkan untuk rehabilitasi penyakit dan cedera, *fitness* tujuannya tidak hanya untuk mendapatkan tubuh ideal tetapi juga tubuh yang sehat dan bahagia. (Soeparto, L. N. (2017).

Pada zaman sekarang latihan kebugaran sangat mudah dilakukan karena telah banyak berdiri pusat kebugaran yang menyediakan fasilitas dan alat-alat latihan. Pusat kebugaran menurut Rahim (2020) adalah tempat untuk latihan fisik atau olahraga memiliki banyak peralatan olahraga digunakan untuk membantu dalam latihan. Menurut Nur'amalia, dkk (2022) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum layanan dapat ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan fasilitas *fitness* adalah suatu yang sudah ada untuk *member* dalam melakukan latihan di pusat kebugaran harus memiliki fasilitas yang seharusnya menurut Sepriadi, S., Agus, A., & Sepdanius, E. (2019) pakiran, kamar, 2) ruang aerobik, 3) ruang kantor 4) ruang latihan beban, 5) ruang sport massage, 6) mandi, 7) ruang ganti baju dan loker, 8) kafetari, 9) kasir. Menurut Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ario, F. (2018). Fasilitas yang bagus bisa menarik masyarakat untuk jadi *member* di *fitness* tersebut karena kebanyakan *member* mensurvei apakah lengkap alat-alat atau tidak jadi pengaruh memiliki alat atau fasilitas bagus untuk perkembangan di tempat *fitness* tersebut.

Pusat kebugaran selain menyediakan fasilitas juga memiliki pelayanan jasa saat *member* melakukan latihan. Menurut Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pelayanan adalah tindakan atau ukuran yang diambil oleh seseorang atau organisasi untuk kepuasan pelanggan. Tempat *fitness* dapat dikatakan berhasil apabila pelayanannya memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan pelanggan (Yudha, M. P. P., & Hakim, A. A. 2021). Oleh karena itu perusahaan penyedia jasa *fitness* sudah seharusnya *member* pelayanan yang terbaik dan mendengarkan permintaan, keluhan dan saran pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas. Pelayanan *fitness* harus benar-benar dirancang untuk menarik dan kepuasan *member* yang berolahraga dan calon *member* yang ingin mendaftar menjadi *member* di *fitness* (Fitriani, S. P., Sihabudin, A., & Burhanudin, B. 2018).

Banyak sekali *fitness* di Indonesia menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa salah satunya adalah D'Classic Gym yang terletak di Kelurahan Ampang, Kecamatan Kuranji, dan D' Vero Gym yang terletak di Simpang Haru, Kota Padang. Sebagai tempat *fitness* D' Classic Gym dan D' Vero Gym memiliki fasilitas yang cukup bagus seperti seperti parkir untuk *member* yang latihan tetapi tempat parkir di D' Classic Gym sedikit sempit yang membuat kendaraan *member* susah keluar karena ada pedagang di lahan parkir. Selanjutnya D' Classic Gym memiliki ruangan aerobik, tapi alat yang dimiliki kurang lengkap sehingga *member* yang ingin latihan aerobik harus menunggu, berikutnya ruangan anaerobik yang memiliki berbagai alat tapi masalahnya adalah banyak *member* mengeluh karena *dumbbell* banyak sudah rusak.

Didasarkan pada pengamatan yang peneliti lakukan selama PKL selama tiga bulan di D' Classic Gym, peneliti melihat *member* kurang puas dengan fasilitas dikarenakan ada beberapa fasilitas seperti alat rusak, tempat ruang ganti baju kurang layak, loker untuk menyimpan barang rata-rata ada yang tidak ada pintunya dan D' Classic Gym tidak menyiapkan pelayanan personal trenal untuk orang yang baru daftar atau yang pemula dan D' Classic Gym tiap tahun *member* menurun dan kadang-kadang *member* hanya betah 2 bulan di D' Classic Gym dan *member* itu cari tempat lain karena kurang puas dengan fasilitas dan pelayanannya. Sedangkan D' Vero didasarkan pada pengamatan yang peneliti memiliki fasilitas cukup bagus tapi ada berapa fasilitas kurang seperti parkir kurang luar dan alat kurang dan D' Vero hanya *member* pelayanan ke pada *member* baru hanya 2 hari saja selanjutnya *member* latihan sendiri. Karena itu *member* kurang puas dengan fasilitas dan pelayanannya.

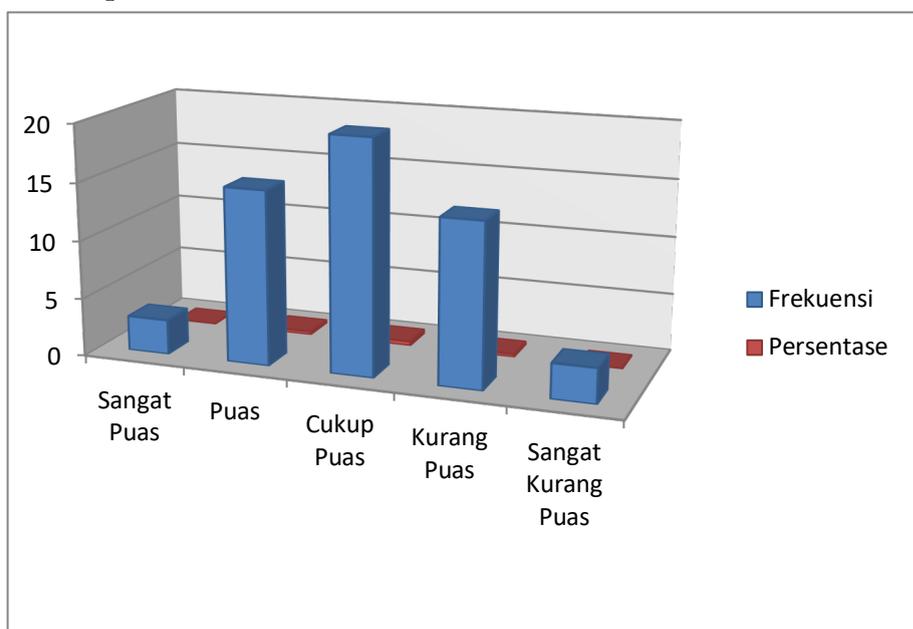
METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif. Menurut Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018) penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan atau memberikan gambaran tentang subjek penelitian melalui data sampel atau populasi, tanpa menganalisis dan menarik kesimpulan umum. Penelitian ini dilakukan di D' Classic Gym dan D'Vero gym, kota Padang tepat setelah proposal ini di seminasikan.

Subjek penelitian ini adalah member D' Classic Gym dan D' Vero Gym. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member dan sampel berjumlah 110 member yaitu 55 member D'Classic dan 55 member D'Vero. Penelitian ini dilakukan di D' Classic Gym dan D' Vero Gym. Metode pemilihan informan menggunakan metode no probabilitas sampling menggunakan teknik accidental sampling. Menurut Sari, P. S., & Maliah, M. (2022). Teknik accidental sampling pada penelitian ini adalah member fitness yang dijumpai saat dilakukan pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dan angket. Penelitian ini dikatakan valid dan reliabel. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data (pengukuran) adalah valid, valid artinya alat tersebut dapat mengukur apa yang ingin diukur. Instrumen yang andal adalah perangkat yang memberikan informasi yang sama ketika digunakan berulang kali untuk mengukur objek yang sama. Kuesioner penelitian terdiri dari variabel yang dijelaskan dengan indikator, sub indikator dan pernyataan. Angket ini dimodifikasi dari angket yang dibuat oleh Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Namun, agar pernyataan lebih terfokus dengan kepuasan member terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran maka peneliti hanya mengadopsi 50 pernyataan yg terdiri dari 25 pernyataan positif (favorabel) dan 25 pernyataan negatif (unfavorabel) yang dimodifikasi untuk lebih mengarah ke penelitian yang ingin dilakukan. Setiap pernyataan dalam bagian itu menimbulkan pernyataan sebuah gambaran tingkat kepuasan member terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran di Kota Padang. Tahapan analisis data adalah tabulasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan

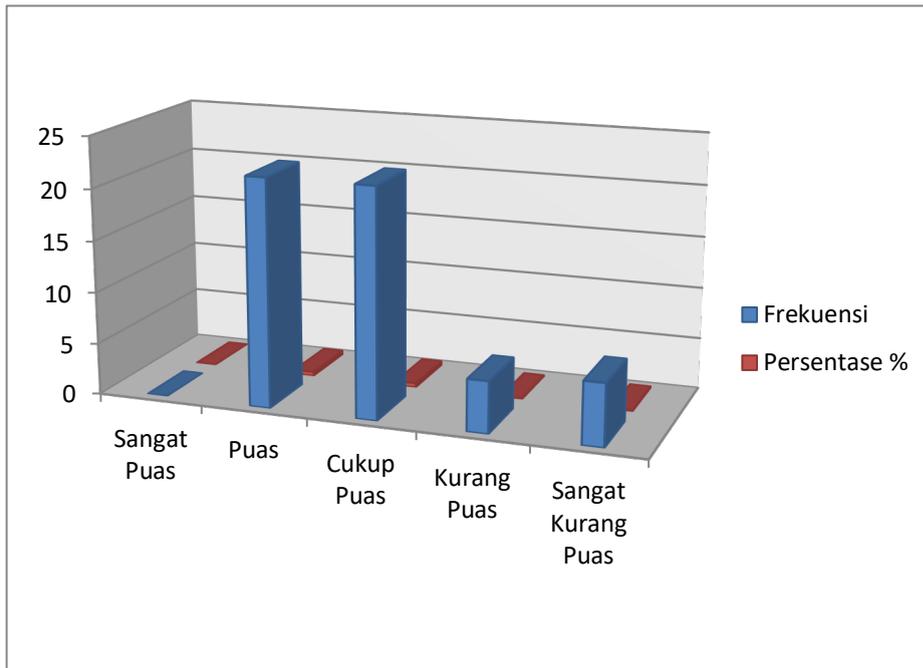
HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Data Kepuasan Member D'Classic



Berdasarkan data di atas diketahui bahwa terdapat 5% member yang merasa sangat puas, 27% member yang merasa puas, 36% member yang merasa cukup puas, 25% member yang merasa kurang puas dan 5% member yang merasa sangat kurang puas. Data menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan *member fitness* D'Classic terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran dalam kategori **Cukup Puas**.

2.Data Kepuasan Member D'Classic



Berdasarkan informasi di atas, diketahui bahwa 6% atlet yang pendapatan dan pekerjaannya dapat dikaitkan dengan orang tuanya berada dalam kategori sangat miskin, 22% dalam kategoriminoritas, 50% dalam kategori cukup, 11% dalam kategori atlet. kategori baik dan 11% termasuk dalam kategori sangat baik. Data di atas menunjukkan bahwa sebagian besar pendapatan dan pekerjaan orang tua atlet pencak silat pada kategori **Sedang**.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan *member fitness* D'Classic terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran di Kota Padang terdapat 5% member yang merasa sangat puas, 27% member yang merasa puas, 36% member yang merasa cukup puas, 25% member yang merasa kurang puas dan 5% member yang merasa sangat kurang puas. Data menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan *member fitness* D'Classic terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran dalam kategori cukup puas. Berdasarkan data diketahui bahwa pusat kebugaran D'Classic ada sejumlah hal yang telah memenuhi harapan member, tetapi masih ada aspek-aspek yang bisa ditingkatkan. Member mungkin merasa cukup puas dengan kualitas fasilitas yang ada namun, kemungkinan masih ada fasilitas tertentu yang perlu diperbarui atau ditingkatkan. Meskipun fasilitas mungkin memadai, namun jika ada antrian panjang atau terlalu banyak pengguna pada saat tertentu, ini dapat mengurangi kepuasan member. Pusat kebugaran dapat mempertimbangkan penambahan peralatan atau penjadwalan yang lebih baik.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa tingkat kepuasan *member fitness* D'Vero terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran terdapat 0% member yang merasa sangat puas, 40% member yang merasa puas, 40% member yang merasa cukup puas, 15% member yang merasa kurang puas dan 5% member yang merasa sangat kurang puas. Data menunjukkan bahwa rata-rata kepuasan *member fitness* D'Vero terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran merasa cukup puas. Berdasarkan data diketahui bahwa pusat kebugaran D'Classic ada sejumlah hal yang telah memenuhi harapan member, tetapi masih ada aspek-aspek yang bisa ditingkatkan. Pusat kebugaran mungkin sudah menawarkan berbagai program dan kelas namun, jika variasi atau jadwalnya tidak memenuhi harapan anggota, hal ini bisa menjadi area untuk diperbaiki namun, jika variasi atau jadwalnya tidak memenuhi harapan anggota, hal ini bisa menjadi area untuk diperbaiki.

Berdasarkan data penelitian diatas menunjukkan bahwa bahwa rata-rata kepuasan *member fitness* terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran di Kota Padang dalam kategori cukup puas. Hal ini didapat karena sebagian besar member merasa bahwa pusat kebugaran memenuhi harapan mereka dalam beberapa aspek, tetapi masih ada ruang untuk perlu ditingkatkan lagi. Ini menunjukkan bahwa upaya telah dilakukan untuk menyediakan fasilitas dan layanan yang memadai, tetapi masih ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan untuk mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Dengan memahami masalah-masalah yang mungkin dihadapi oleh member dan menerima umpan balik mereka, pusat kebugaran dapat merancang strategi perbaikan yang lebih tepat dan berfokus pada aspek-aspek yang paling penting bagi member. Dengan komitmen untuk terus meningkatkan fasilitas dan layanan, pusat kebugaran berpotensi dapat meningkatkan kepuasan member dan mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa depan.

Terdapat beberapa indikator yang sangat berpengaruh pada kepuasan *member fitness* terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran di Kota Padang yaitu keandalan (*reliability*). Hal ini didapat keandalan atau *reliability* adalah faktor dalam mempengaruhi kepuasan member fitness terhadap fasilitas dan layanan pusat kebugaran (Sumiari, N. K. (2017). Keandalan dalam ketersediaan peralatan kebugaran yang diperlukan oleh member sangat penting. Keadaan fasilitas yang baik dan terawat merupakan faktor penting dalam kepuasan member. Kebersihan, perbaikan rutin, dan pemeliharaan fasilitas secara berkala harus dipastikan untuk menjaga kualitas lingkungan. Keandalan instruktur dan pelatih untuk memberikan panduan berkualitas dan konsisten dalam kelas atau sesi pelatihan juga memengaruhi kepuasan member. Keandalan dalam memberikan informasi kepada member mengenai perubahan jadwal, penutupan sementara, atau penawaran khusus sangat penting. Komunikasi yang efektif membantu member merasa dihargai dan terinformasi. Keandalan dalam menanggapi masalah, keluhan, atau permintaan member dengan cepat dan efektif akan membangun kepercayaan dan meningkatkan kepuasan (Cantika, A. E. P., Diana, A. N., & Sibarani, I. N. 2020). Mengutamakan keandalan dalam semua aspek fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran akan membantu menciptakan lingkungan yang menginspirasi kepercayaan, kenyamanan, dan kepuasan member.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti menyimpulkan penelitian tentang analisis tingkat kepuasan member fitness terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran di Kota Padang dalam kategori cukup puas. Data analisis tingkat kepuasan member fitness D'Classic terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran dalam kategori cukup puas. Data analisis tingkat kepuasan member fitness D'Vero terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran dalam kategori cukup puas.

DAFTAR PUSTAKA

- Cantika, A. E. P., Diana, A. N., & Sibarani, I. N. (2020). Analisis Sistem Pengendalian Manajemen Dan Pelayanan Koperasi Dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Anggota Pada Primkoppol Mapolda Jabar. Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 4(02), 288-312.
- Fitriani, S. P., Sihabudin, A., & Burhanudin, B. (2018). Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Citra Perusahaan Jatomi Fitness (Study Kuantitatif Terhadap Member Jatomi Fitness Tangerang City Mall-Tangerang) (Doctoral dissertation, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa).
- Isyanto, P., & Wijayanti, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express pada masa Pandemi COVID-19. Owner: Riset dan Jurnal Akuntansi, 6(2), 2101-2111.
- Kurniawan, D. D., & Soliha, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan pada My Kopi O Semarang. YUME: Journal of Management, 5(1), 348-358
- Nur'amalia, R., Rabia, R., Riswana, R., Adhim, Z. M., & Mahaputra, H. (2022). Pelatihan Aktivitas Fisik dan Latihan Fisik pada Lansia Berbasis Video Edukasi. Jurnal Altifani Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat, 2(2), 132-137.
- Rahim, F. K. (2020). Faktor yang berkaitan dengan keikutsertaan lansia dalam kegiatan posbindu di Puskesmas Nusaherang Kabupaten Kuningan. Afiasi: Jurnal Kesehatan Masyarakat, 5(1), 33-40.
- Rossanty, Y., Nasution, M. D. T. P., & Ario, F. (2018). Consumer Behaviour In Era Millennial. Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah AQLI.
- Saputra, R., & Komaini, A. (2019). Tinjauan Kondisi Fisik Atlet Balap sepeda Kota Solok. Jurnal Stamina, 2(9), 300-307.
- Sari, P. S., & Maliah, M. (2022). Persepsi Member AsGym Fitness Center Terhadap Strategi Komunikasi Pemasaran. Jurnal Media Wahana Ekonomika, 18(4), 538-550.
- Sepriadi, S., Agus, A., & Sepdanius, E. (2019). Pelatihan Penyusunan Program Latihan Bagi Penderita Hipertensi Dan Diabetes Di Puskesmas Lapai Kota Padang. Jurnal Berkarya Pengabdian Masyarakat, 1(1), 41-46.
- Soeparto, L. N. (2017). Hubungan antara Perilaku Olahraga (Fitness) dengan Body Image pada Dewasa Muda (Doctoral dissertation, Program Studi Psikologi FPSI-UKSW).
- Suharjana, S. (2013). Analisis Program Kebugaran Jasmani pada Pusat-pusat Kebugaran Jasmani Di Yogyakarta. Medikora, 11(2).
- Sumiari, N. K. (2017). Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym. SISFOTENIKA, 7(1), 25-37.

Jurnal Ilmu Keolahragaan X (Y), 2023 - 6

Muhdil Khair¹, Yogi Andria², Anggun Permata Sari³, Septri⁴

Yudha, M. P. P., & Hakim, A. A. (2021). Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Klub Bunga Batu. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 9(04).

Zellatifanny, C. M., & Mudjiyanto, B. (2018). Tipe penelitian deskripsi dalam ilmu komunikasi. *Diakom: Jurnal Media Dan Komunikasi*, 1(2), 83-90.