

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PUSAT KEBUGARAN ASIA FITNESS CENTER
SURAKARTA**

Skripsi

**Untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1) g
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



Disusun oleh:

Yohanes Steven Setyadi

NPM: 170323317

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

2021

Skripsi
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DI PUSAT KEBUGARAN ASIA FITNESS CENTER
SURAKARTA



Disusun oleh:

Yohanes Steven Setyadi

NPM: 170323317

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Pembimbing,

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D

Agustus 2021

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PUSAT KEBUGARAN ASIA FITNESS CENTER SURAKARTA

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi karya orang lain. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut atau daftar pustaka. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan dikembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Surakarta, Agustus 2021

Yang Menyatakan,



Yohanes Steven Setyadi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, karena atas berkat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pusat Kebugaran Asia Fitness Center Surakarta.” Sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa selama proses pengerjaan skripsi ini berjalan terjadi banyak hambatan yang dihadapi. Namun berkat dukungan dan doa dari berbagai pihak, skripsi ini dapat terselesaikan pada waktu yang tepat. Maka, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan berkat dan kasihnya yang menuntun dan menyertai selama proses pembuatan skripsi dari awal hingga akhir.
2. Bapak Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. selaku Dekan dan dosen pembimbing yang telah bersedia sabar, memberikan arahan, saran dan meluangkan waktu untuk membimbing penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
3. Orang tua beserta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan semangat dan doa kepada penulis.
4. Dosen-dosen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan ilmu selama di bangku kuliah.
5. Seluruh staff dan karyawan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu dalam menyelesaikan segala administrasi.
6. David Christian Yudi, Robby Ardi Budiman, Valerian Andre, dan Christian Felix Gunawan sebagai teman kuliah yang selalu bersama dan memberikan dukungan dengan penulis.
7. Teman-teman alumni SMA Kristen Kalam Kudus yang berkuliah di Yogyakarta yang selalu bersama dengan penulis saat di Yogyakarta.
8. Teman-teman kampus yang berasal dari Yogyakarta yang selalu memberikan semangat dan suasana hati ceria kepada penulis.

9. Teman-teman badminton yang berasal dari Yogyakarta yang memberikan dukungan kepada penulis
10. Teman-teman badminton yang berasal dari Surakarta yang memberikan dukungan kepada penulis
11. Teman-teman dari guru sekolah minggu yang terus memberikan dukungan moral dan doa kepada penulis.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat kekurangan dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan kemampuan penulis, maka diharapkan dapat memberikan saran dan masukan yang bersifat membangun sehingga skripsi yang dibuat dapat memberikan banyak manfaat kepada pihak terkait.

Surakarta, Agustus 2021

Penulis,



Yohanes Steven Setyadi



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
Fakultas Bisnis dan Ekonomika

SURAT KETERANGAN

No. 894/J/I

Berdasarkan dari Ujian Pendadaran yang diselenggarakan pada hari Selasa, 10 Agustus 2021 dengan susunan penguji sebagai berikut:

1. Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si. (Ketua Penguji)
2. Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D. (Anggota)
3. Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si. (Anggota)

Tim Penguji Pendadaran Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta telah memutuskan bahwa:

Nama : Yohanes Steven Setyadi

NPM : 170323317

Dinyatakan

Lulus Dengan Revisi

Pada saat ini skripsi Yohanes Steven Setyadi telah selesai direvisi dan revisian tersebut telah diperiksa dan disetujui oleh semua anggota panitia penguji.

Surat Keterangan ini dibuat agar dapat digunakan untuk keperluan Yudisium kelulusan Sarjana Manajemen Fakultas Bisnis dan Ekonomika UAJY.

Dekan,



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.
FASULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	3
KATA PENGANTAR	4
DAFTAR ISI	6
DAFTAR TABEL	10
DAFTAR GAMBAR	11
LAMPIRAN	12
Abstrak	13
BAB 1	14
PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang Masalah	14
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian	15
BAB 2	17
LANDASAN TEORI	17
2.1 Fitness	17
2.2 Olahraga	17
2.3 Kepuasan	18
2.4 Fasilitas	18
2.5 Kualitas Pelayanan	19
2.6 Penelitian Terdahulu	21
2.7 Kerangka Pemikiran	27
2.8 Hipotesis	27
BAB 3	28
METODOLOGI PENELITIAN	28
3.1 Lokasi, Objek dan Subjek Penelitian	28
3.2 Metoda Sampling	28

3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4 Pengukuran Variabel	29
3.5 Definisi Operasional	29
3.6 Metode Pengujian Instrumen.....	33
a. Uji Validitas.....	33
b. Uji Reliabilitas.....	33
3.7 Metode Analisis Data	33
a. Analisis Deskriptif.....	33
b. Analisis Regresi Berganda	34
c. Uji t.....	34
BAB 4	35
HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Karakteristik Responden.....	35
4.1.1 Jenis Kelamin	36
4.4.2 Usia.....	36
4.4.3 Pekerjaan.....	37
4.4.4 Lama berlatih di Asia Fitness Center Surakarta.....	37
4.2 Uji Validitas	38
4.2.1 Validitas Tangible	38
4.2.2 Validitas Reliability	39
4.2.3 Validitas Responsiveness.....	40
4.2.4 Validitas Assurance	40
4.2.5 Validitas Empathy	41
4.2.6 Validitas Kepuasan.....	42
4.3 Uji Reliabilitas	42
4.4 Analisis Deskriptif	44
4.4.1 Kepuasan	45
4.4.2 Tangible	45
4.4.3 Reliability.....	46
4.4.4 Responsiveness	46

4.4.5 Assurance.....	46
4.4.6 Empathy.....	47
4.5 Analisis Regresi Berganda	47
4.6 Uji T	48
4.7 Pembahasan	49
4.7.1. Pengaruh <i>Tangible</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	49
4.7.2 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	50
4.7.3 Pengaruh <i>Responsiveness</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	50
4.7.4 Pengaruh <i>Assurance</i> terhadap Kepuasan Pelanggan.....	51
4.7.5 Pengaruh <i>Empathy</i> terhadap Kepuasan Pelanggan	52
BAB 5	53
KESIMPULAN & SARAN.....	53
5.1 Kesimpulan	53
5.2 Implikasi Manajerial.....	53
5.3 Keterbatasan Penelitian dan Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1 Definisi Operasional	29
Tabel 4.1 Karakteristik Responden	34
Tabel 4.2 Hasil Validitas Tangible (X1)	37
Tabel 4.3 Hasil Validitas Reliability (X2)	38
Tabel 4.4 Hasil Validitas Responsiveness (X3)	39
Tabel 4.5 Hasil Validitas Assurance (X4)	39
Tabel 4.6 Hasil Validitas Empathy (X5)	40
Tabel 4.7 Hasil Validitas Kepuasan (Y)	41
Tabel 4.8 Uji Reliabilitas	42
Tabel 4.9 Interval Kelas	44
Tabel 4.10 Analisis Deskriptif	44
Tabel 4.11 Analisis Regresi Berganda	46
Tabel 4.12 Uji T	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Penelitian	27
Gambar 4.1 Jenis Kelamin	36
Gambar 4.2 Usia.....	37
Gambar 4.3 Pekerjaan	37
Gambar 4.4 Lama berlatih di Asia Fitness Center Surakarta.....	38



LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER.....	58
LAMPIRAN 2 DATA JAWABAN RESPONDEN.....	61
LAMPIRAN 3 HASIL OLAH DATA IBM SPSS Statistics 25.....	74



**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pusat
Kebugaran Asia Fitness Center Surakarta**

Disusun oleh:

Yohanes Steven Setyadi

NPM: 170323317

Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Jalan Babarsari 43 – 44, Yogyakarta

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan yang terdapat di Asia Fitness Center Surakarta. Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan Asia Fitness Center Surakarta dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor. Evaluasi pelanggan terhadap kualitas layanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* merupakan beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Responden dari penelitian ini berjumlah 100 orang yang melakukan latihan kebugaran di Asia Fitness Center Surakarta dengan menggunakan teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Penyebaran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan *google form* dan hipotesis diuji dengan metode analisis regresi berganda menggunakan software IBM Spss Statistics 25. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *tangibles*, *reliability*, dan *responsiveness* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan *assurance* dan *empathy* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan pelanggan, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*