

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
FASILITAS GYM FIT PLACE PONDOK CABE
TANGERANG SELATAN**



*Mencerdaskan dan
Memartabatkan Bangsa*

**Rizky Surya Hadi Putra
1605618031**

**Skripsi Ini Disusun Sebagai Salah Satu Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Olahraga**

**PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI
FAKULTAS ILMU OLAHRAGA
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2024**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar Tingkat kepuasan pelanggan di *Gym Fit Place* Pondok Cabe Tangerang Selatan terhadap fasilitas yang tersedia, Penelitian ini dilaksanakan mulai dari Bulan Maret hingga Juli tahun 2024, Penelitian ini dilakukan di *Gym Fit Place* yang berlokasi di South City Square 1 No B 15, Pondok Cabe Udik, Ciputat, Tangerang Selatan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey dengan menggunakan angket kuesioner dengan jumlah 35 responden yang merupakan pelanggan yang sudah memiliki keanggotaan (*Membership*) di pusat kebugaran tersebut, Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif yakni menganalisis data kuantitatif dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat Kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi. Pengukuran Tingkat kepuasan menggunakan 5 indikator Tingkat kepuasan (bukti fisik,keandalan,ketanggapan,jaminan & kepastian,empati). Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pelanggan merasa cukup puas terhadap fasilitas yang ada di *Gym Fit Place* dengan presentasi 74%.

Kata Kunci: Kepuasan, Fasilitas, *Gym Fit Place*



**LEVEL OF VISITOR SATISFACTION WITH FACILITIES AT
FIT PLACE GYM PONDOK CABE
TANGERANG SELATAN**

ABSTRACT

This study aims to determine how much the satisfaction level of visitors to Fit Place Gym with the facilities provided. This research was conducted from March to July 2024. The research was conducted at the Fit Place Gym yang located on South City Square 1 No B 15, Pondok Cabe Udik, Ciputat, Tangerang Selatan . The method used in this research is a survey method using a questionnaire with a total of 35 respondents who are visitors that has activated their membership, The analysis used in this study is descriptive quantitative analysis. Measuring the level of satisfaction using 5 indicators of satisfaction (Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy). The results of this study indicate that visitors are quite satisfied with the existing facilities at Fit Place Gym Pondok Cabe Tangerang Selatan with a presentation of 74%.

Keywords : *Satisfaction, Facilities, Fit Place Gym*





Universitas Negeri Jakarta

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI
Jl. Pemuda 10 Rawamangun Jakarta Timur, 13220
Telp. (021) 489 3534 Laman. www.fik.unj.ac.id

FORM USULAN JUDUL SKRIPSI

Nama: Rizky Surya Had: Rika
No. Reg: 1605610011
Judul Skripsi: Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas di Gym Di Blok Pondok Cabe Tangerang Selatan

Tanggal: 15 Maret 2024

Menyetujui,
Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi

Dr. Aen Wasan, S.Sos., M.Si
NIP. 197112192005011001

Mengetahui,
Dosen APB

Dr. Aen Wasan, S.Sos., M.Si
NIP. 197112192005011001

- 1. Tanggal Fersetujuan Judul
- 4. Pembimbing Akademik: Prof. Dr. Nani Marlina Situmorang, M.Pd
- 5. Pengajuan Dosen Pembimbing:

- 1. Nama: Dr. Aen Wasan, S.Sos., M.Si NIP. 197112192005011001
- 2. Nama: Dr. Sri Mutiara, M.Pd NIP. 196707301993022001
- 3. Nama: NIP.

Menyetujui,
Program Studi Olahraga Rekreasi
Koordinator

Dr. Aen Wasan, S.Sos., M.Si
NIP. 197112192005011001

Mahasiswa

Rizky Surya
No. Reg. 1605610011

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan dari pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena skripsi ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 27 Juni 2024

Yang membuat pernyataan,



R.S.H.P
No.Reg.1605618031



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Rizky Surya Hazi Putra
NIM : 1605618031
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Olahraga / Olahraga Rekreasi
Alamat email : UN3.rizkysuryaazek@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

Skripsi Tesis Disertasi Lain-lain (.....)

yang berjudul

Analisis Tingkat Kebuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas
Di Ayam Fia Place Bondat Cabe Tangerang Selatan

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta

Penulis


(Rizky Surya Hazi Putra)
nama dan tanda tangan

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT dengan rahmat dan nikmat-Nya, sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas Di *Gym Fit Place Pondok Cabe Tangerang Selatan*”**. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan mendapatkan gelar Sarjana Olahraga.

Dalam penyelesaian masa perkuliahan sampai Pada penyusunan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan, dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Yth. Bapak Dr. Hernawan, S.E, M.Pd, selaku Dekan Fakultas Ilmu Olahraga Universitas Negeri Jakarta.
2. Yth. Bapak Dr. Aan Wasan, S.Sos., M.Si, selaku Koordinator Program Studi Olahraga Rekreasi, Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Jakarta dan dosen pembimbing I (satu) yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau, memberikan kritik, saran, dan arahan kepada penulis dalam proses penulisan skripsi ini.
3. Yth. Ibu Dr.Sri Nuraini.M.Pd selaku Dosen pembimbing II (dua) yang dengan tulus ikhlas dan penuh kesabaran telah membimbing, mendorong dan mengarahkan peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
4. Yth Ibu Prof. Dr. Nofi Marlina Siregar, M.Pd, selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam proses akademik selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ilmu Olahraga, Universitas Negeri Jakarta sampai penyelesaian skripsi ini.
5. Yth. seluruh Dosen dan pegawai program studi Olahraga Rekreasi Universitas Negeri Jakarta yang telah memberikan berbagai ilmu kepada peneliti dan membantu dalam proses administrasi selama ini.
6. Seluruh pegawai dan *coach/trainer Gym Fit Place* yang telah memberikan izin dan membantu dalam melakukan penelitian ini.

7. Semua pihak yang terlibat dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari kesempurnaan. Untuk itu peneliti menghargai kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa membalas segala kebaikan dan kemurahan hati kepada semua pihak yang telah membantu, semoga skripsi ini membawa manfaat bagi diri peneliti dan pihak-pihak lain yang berkepentingan.

Jakarta, 27 Juni 2024

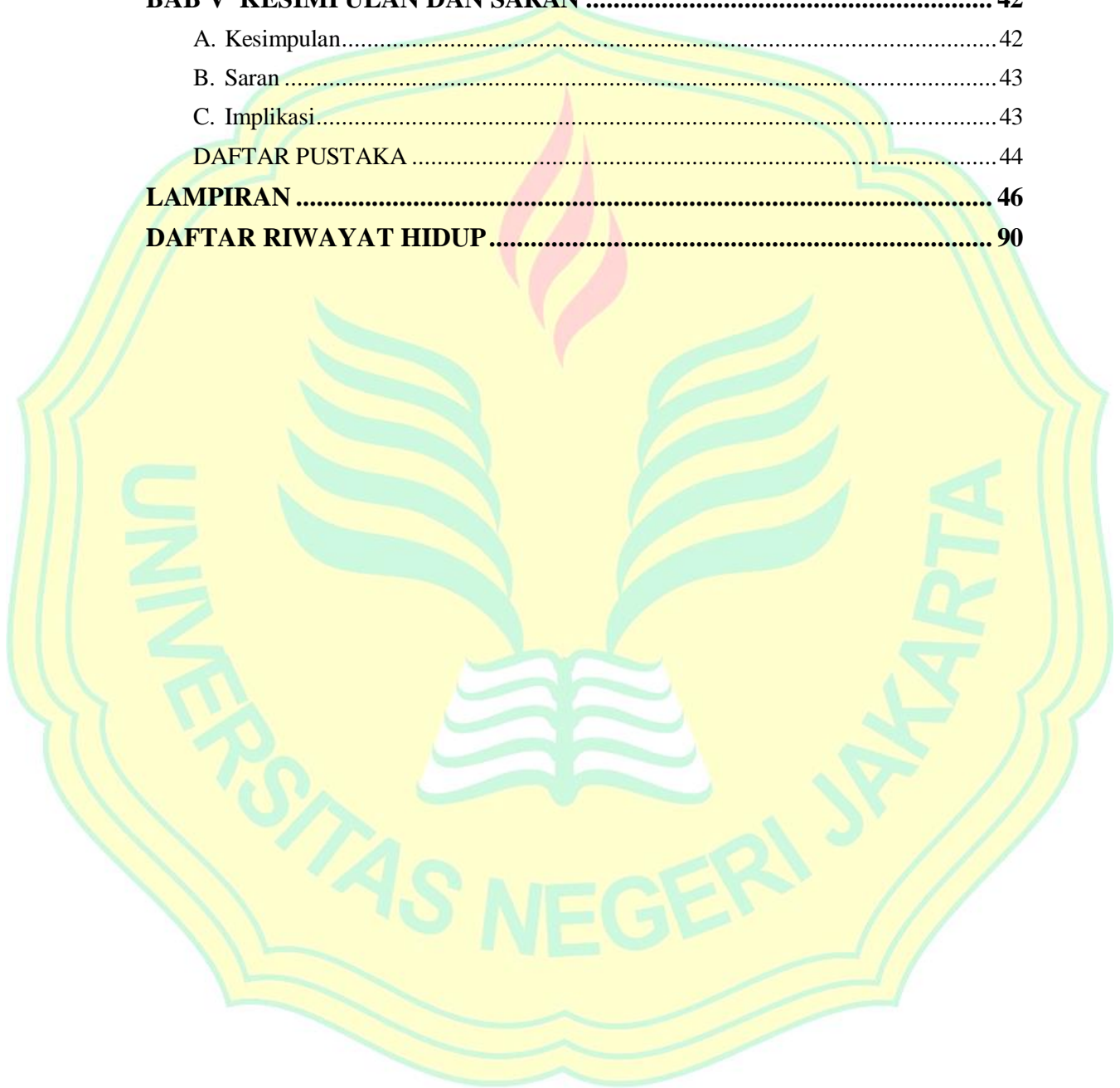
R.S.H.P



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Pembatasan Masalah.....	5
D. Rumusan Masalah.....	5
E. Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORETIK	7
A. Hakikat Kepuasan.....	7
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	9
B. Fasilitas.....	11
1. Pengertian Fasilitas.....	11
2. Fasilitas di Gym Fit Place Pondok Cabe Tangerang Selatan.....	13
3. Manfaat Fasilitas.....	15
C. Sejarah Gym Fit Place.....	16
D. Kerangka Berpikir.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
A. Tujuan Penelitian.....	19
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
C. Metode Penelitian.....	19
D. Populasi dan Sampel.....	20
E. Teknik Pengumpulan Data.....	20
F. Instrumen Penelitian.....	21
G. Uji Coba Kuesioner.....	23
H. Pengajuan Validitas dan Reliabilitas.....	23
I. Teknik Analisis Data.....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
A. Deskripsi Data Penelitian	26
1. Interpretasi Data.....	26
B. Pembahasan	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
A. Kesimpulan.....	42
B. Saran	43
C. Implikasi.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	90



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
F. Latar Belakang Masalah.....	1
G. Identifikasi Masalah.....	4
H. Pembatasan Masalah.....	5
I. Rumusan Masalah.....	5
J. Kegunaan Hasil Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORETIK	7
E. Hakikat Kepuasan.....	7
1. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	7
2. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.....	9
F. Fasilitas.....	11
1. Pengertian Fasilitas.....	11
2. Fasilitas di Gym Fit Place Pondok Cabe Tangerang Selatan.....	13
3. Manfaat Fasilitas.....	15
G. Sejarah Gym Fit Place.....	16
H. Kerangka Berpikir.....	17
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	19
J. Tujuan Penelitian.....	19
K. Tempat dan Waktu Penelitian.....	19
L. Metode Penelitian.....	19
M. Populasi dan Sampel.....	20
N. Teknik Pengumpulan Data.....	20
O. Instrumen Penelitian.....	21
P. Uji Coba Kuesioner.....	23
Q. Pengajuan Validitas dan Reliabilitas.....	23
R. Teknik Analisis Data.....	25

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	26
C. Deskripsi Data Penelitian	26
1. Interpretasi Data.....	26
D. Pembahasan	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	42
D. Kesimpulan.....	42
E. Saran	43
F. Implikasi.....	43
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN	46
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	90



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Skala Likert <i>Alternatif Jawaban Kuesioner</i>
Tabel 3.2	Kisi-Kisi Instrumen Penelitian
Tabel 4.1	Interpretasi Analisis Data Setiap Butir Pernyataan
Tabel 4.2	Interprestasi Hasil Analisis Data Setiap Dimensi Tabel
Tabel 4.3	Dimensi Bukti Fisik
Tabel 4.4	Dimensi Bukti Fisik
Tabel 4.5	Dimensi Ketanggapan
Tabel 4.6	Dimensi Jaminan dan Kepastian
Tabel 4.7	Dimensi Empati
Tabel 4.8	Indikator Kepuasan
Tabel 4.9	Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Fasilitas <i>Gym Fit Place</i> Pondok Cabe Tangerang selatan
Tabel 4.10	skala Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Fasilitas di <i>Gym Fit Place</i> Pondok Cabe Tangerang Selatan.....

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Hasil Survey Litbang Kompas tahun 2022	2
Gambar 2.1 Bentuk Bangunan Ruko yang digunakan oleh <i>Fit Place</i>	18
Gambar 2.2 Kelengkapan Peralatan Kebugaran yang dimiliki <i>Fit Place</i>	18
Gambar 4.1 Diagram Pie Dimensi Bukti Fisik.....	35
Gambar 4.2 Diagram Pie Dimensi Keandalan	36
Gambar 4.3 Diagram Pie Dimensi Ketanggapan.....	37
Gambar 4.4 Diagram Pie Dimensi Jaminan dan Kepastian	38
Gambar 4.5 Diagram Pie Dimensi Jaminan dan Kepastian	39
Gambar 4.6 Diagram Pie untuk seluruh dimensi tingkat kepuasan pelanggan pada fasilitas <i>gym fit place</i> pondok cabe Tangerang Selatan	40
Gambar 4.7 Diagram Pie untuk keseluruhan tingkat kepuasan pelanggan pada fasilitas <i>gym fit place</i> pondok cabe Tangerang Selatan	41



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Angket Uji Validitas (Uji Coba)	47
Lampiran 2.	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian (Uji Coba).....	50
Lampiran 3.	Hasil Uji Validitas	54
Lampiran 4.	Kisi – Kisi Instrumen Penelitian (Setelah Uji Coba)	57
Lampiran 5.	Angket (Kuesioner) Penelitian	58
Lampiran 6.	Data Mentah Hasil Penyebaran Angket (Kuesioner)	63
Lampiran 7.	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Data Hasil Penelitian Per Indikator Pada Angket (Kuesioner) Melalui SPSS v. 26	73
Lampiran 8.	Angket Kuesioner Oleh Pelanggan	77
Lampiran 9.	Surat Izin Penelitian	79
Lampiran 10.	Surat Balasan Penelitian	80
Lampiran 11.	Pengesahan Judul Skripsi.....	81
Lampiran 12.	Pengajuan Pembimbing Skripsi	82
Lampiran 13.	Foto-Foto Penelitian (Saat Melakukan Penyebaran Angket Kuesioner).....	83
Lampiran 14.	Foto-foto fasilitas yang tersedia di tempat penelitian.....	86