

**TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN DI F45 TRAINING SENOPATI JAKARTA**



Intelligentia - Dignitas

SHALMAN AL FARITZI

1605619023

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

**PROGRAM STUDI OLAHRAGA REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN & KESEHATAN
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

2025

LEMBAR PUBLIKASI



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 : Shalman Al Farizki
NIM : 1605619023
Fakultas/Prodi : Fakultas Ilmu Keolahragaan / Olahraga Rekreasi
Alamat email : Salman.Farizki@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 : Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan
Di F45 Training Senopati Jakarta

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.

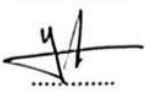

Jakarta, 13 Februari 2025

Penulis


(Shalman Al Farizki)
nama dan tanda tangan

LEMBAR PENGESAHAN SIDANG SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Pembimbing I <u>Dr. Iwan Setiawan, M.Pd</u> NIP. 197303052009121001		3-2-2025
Pembimbing II <u>Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si</u> NIP. 19711219200501 1001		3-2-2025

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Iwan Barata, M.Pd</u> NIP. 19680309 200112 1 001	Ketua Sidang		3-2-2025
2. <u>Dr. Drs. Zulham, M.Si</u> NIP. 197203022005011002	Sekretaris		12-2-2025
3. <u>Dr. Iwan Setiawan, M.Pd</u> NIP. 197303052009121001	Anggota		3-2-2025
4. <u>Dr. Aan Wasan, S.Sos, M.Si</u> NIP. 19711219200501 1001	Anggota		3-2-2025
5. <u>Hartman Nugraha, M.Pd</u> NIP. 19740909 200312 1 001	Anggota		6-2-2025

Tanggal lulus : 21 Januari 2025

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini adalah asli, 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 dipublikasikan orang lain, kecuali 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 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, Januari 2025
Yang membuat pernyataan,



KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN DI F45 TRAINING SENOPATI JAKARTA

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh F45 *Training* Senopati Jakarta. Survei dilakukan terhadap 97 responden menggunakan kuesioner terstruktur yang terdiri dari 40 item yang mencakup aspek utama seperti kualitas layanan, fasilitas, harga, dan kinerja karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 78,9% responden merasa puas atau sangat puas dengan layanan secara keseluruhan. Tingkat kepuasan spesifik meliputi kenyamanan fasilitas (79,4%), profesionalisme karyawan (77,3%), dan kualitas produk yang ditawarkan (71,1%).

Meskipun umpan balik secara keseluruhan positif, terdapat beberapa area yang memerlukan perbaikan. Sebagai contoh, 36,1% responden menyatakan ketidakpuasan terhadap kapasitas lahan parkir, yang dianggap tidak memadai. Selain itu, 15,5% responden merasa bahwa harga yang ditawarkan tidak sesuai dengan layanan yang diberikan. Namun, mayoritas yang signifikan (84,5%) menganggap harga tersebut masih wajar jika dibandingkan dengan fasilitas dan layanan yang ditawarkan.

Untuk mengatasi masalah ini dan meningkatkan kepuasan pelanggan, rekomendasi strategis mencakup peningkatan fasilitas pendukung dengan memperluas atau mengoptimalkan kapasitas lahan parkir untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Kualitas layanan dapat ditingkatkan dengan mengimplementasikan program pelatihan karyawan yang terfokus untuk memperkuat profesionalisme dan penyampaian layanan. Selain itu, penyesuaian harga dengan persepsi nilai pelanggan dapat dilakukan melalui penawaran promosi atau program loyalitas.

Dengan mengadopsi langkah-langkah ini, F45 *Training* Senopati Jakarta dapat meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dan menargetkan pencapaian tingkat kepuasan 90% di masa mendatang.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Pelayanan, Fasilitas, Harga, F45 *Training*

Intelligentia - Dignitas

MEMBER SATISFACTION WITH SERVICES AT F45 TRAINING

SENOPATI JAKARTA

ABSTRACT

This study aims to evaluate customer satisfaction with the services provided by F45 Training Senopati Jakarta. A survey was conducted among 97 respondents using a structured questionnaire comprising 40 items addressing key aspects such as service quality, facilities, pricing, and employee performance. The findings indicate that 78.9% of respondents reported being satisfied or highly satisfied with the overall service. Specific satisfaction levels include facility comfort (79.4%), employee professionalism (77.3%), and the quality of products offered (71.1%).

Despite the positive overall feedback, certain areas require improvement. For instance, 36.1% of respondents expressed dissatisfaction with the parking space capacity, citing it as inadequate. Additionally, 15.5% of respondents perceived the pricing as misaligned with the services provided. However, a significant majority (84.5%) considered the pricing reasonable when compared to the facilities and services offered.

To address these concerns and enhance customer satisfaction, strategic recommendations include improving supporting facilities by expanding or optimizing parking space capacity to accommodate customer needs. Service quality can be enhanced by implementing targeted employee training programs to strengthen professionalism and service delivery. Furthermore, pricing can be better aligned with customer value perceptions by introducing promotional offers or loyalty programs.

By adopting these measures, F45 Training Senopati Jakarta can aim to increase its customer satisfaction levels, targeting a future goal of achieving a 90% satisfaction rate.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service, Facilities, Pricing, F45 Training*

Intelligentia - Dignitas

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga Tugas Akhir Skripsi yang disusun dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Olahraga dengan judul “Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan di F45 *Training* Senopati Jakarta” dapat diselesaikan sesuai dengan harapan. Penyelesaian Tugas Akhir Skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan kerjasama berbagai pihak.

Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Dr. Nofi Marlina Siregar, S.Pd., M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Drs. Zulham, M.Si., selaku Ketua Program Studi Olahraga Rekreasi Fakultas Ilmu Olahraga dan Kesehatan Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Iwan Setiawan, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing satu peneliti, yang telah pelangganikan semangat, dorongan, serta bimbingan yang sangat berarti selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.
4. Dr. Aan Wasan, S.Os., M.Si., selaku Dosen Pembimbing dua dalam Tugas Akhir Skripsi, beserta dosen dan staf yang telah pelangganikan bantuan dan fasilitas selama proses penyusunan Tugas Akhir Skripsi ini.

Tidak lupa juga peneliti berterima kasih kepada ibu yang selalu pelangganikan motivasi dan menjadi inspirasi peneliti. Peneliti juga ingin berterima kasih kepada teman-teman satu angkatan peneliti yang telah pelangganikan dukungan dalam proses pembuatan Tugas Akhir Skripsi ini. Semoga hasil dari Tugas Akhir Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan olahraga.

Jakarta, 15 Januari 2024

Yang menyatakan,

SAF

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	i
PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
ABSTRAK.....	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah.....	6
E. Kegunaan Penelitian	6
BAB II.....	7
KAJIAN TEORETIK.....	7
A. Deskripsi Konseptual.....	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Kepuasan Pelanggan.....	12
3. F45 Training	18
B. Penelitian Terdahulu.....	26
C. Kerangka Berpikir	28
BAB III	31
METODE PENELITIAN.....	31
A. Tujuan Penelitian	31
B. Tempat dan Waktu Penelitian.....	31
C. Metode Penelitian.....	31
D. Populasi dan Sampel	32
E. Definisi Operasional Variabel	34
F. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data.....	35
1. Teknik Pengumpulan Data.....	35

2. Instrumen Penelitian	35
3. Uji Coba Instrumen.....	39
G. Teknik Analisis Data	43
BAB IV	43
PEMBAHASAN	43
A. Deskripsi Data	43
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	64
BAB V	67
KESIMPULAN DAN SARAN	67
A. Kesimpulan	67
B. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	74



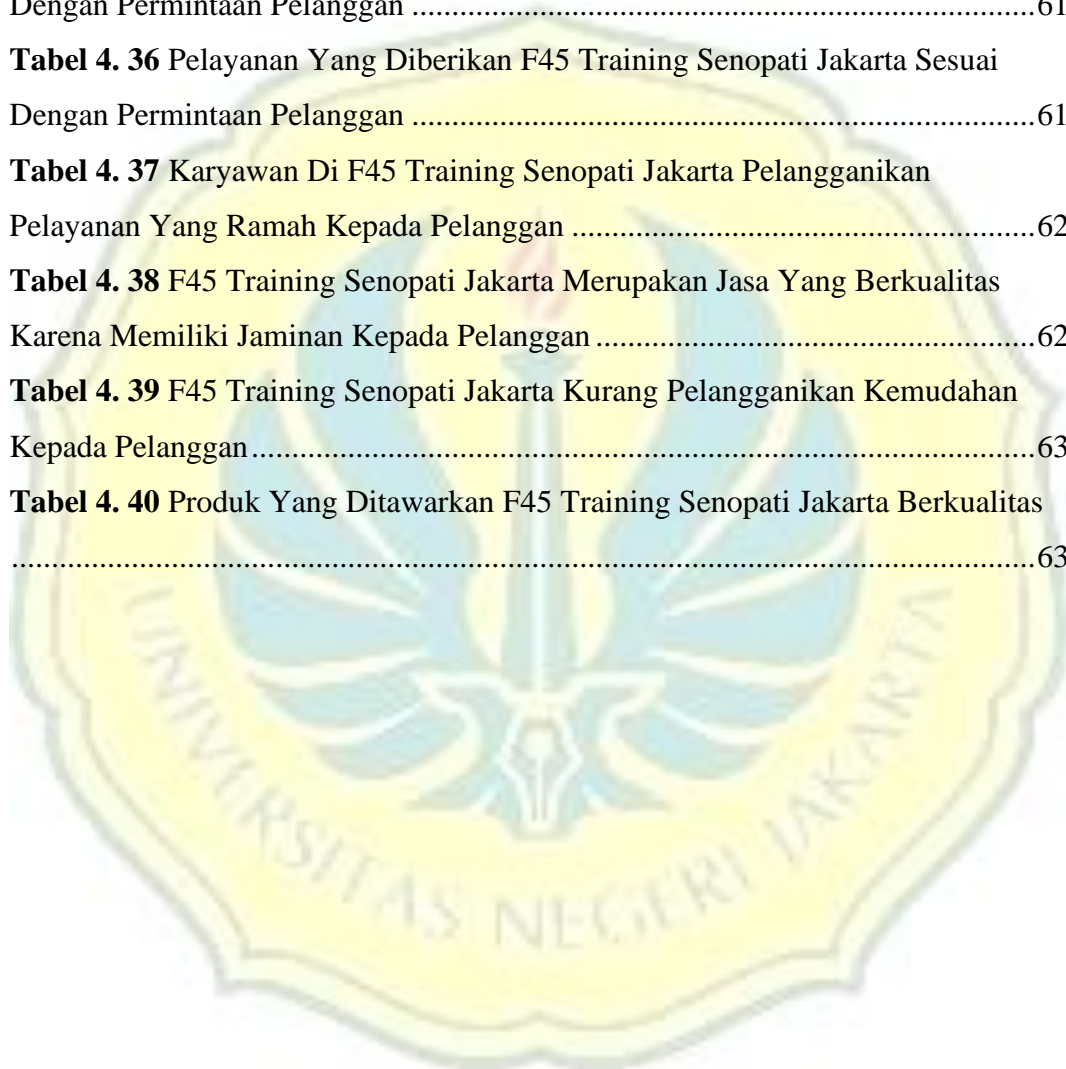
Intelligentia - Dignitas

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Kisi-kisi Angket	34
Tabel 3. 2 Deskripsi Nomor Kuesioner Penelitian	38
Tabel 3. 3 Skor Jawaban Responden	39
Tabel 3. 4 Nilai Reliability	42
Tabel 3. 5 Uji Reliabilitas.....	42
Tabel 3. 6 Acuan Klasifikasi Kategori	44
Tabel 4. 1 Para Karyawan Pelanggan Layanan Sesuai Janji	43
Tabel 4. 2 Karyawan Tidak Dapat Diandalkan Dalam Menangani Permasalahan Pelanggan	44
Tabel 4. 3 Para Karyawan Pelanggan Layanan, Sehingga Tidak Ada Komplek Pelanggan	44
Tabel 4. 4 Karyawan Menyediakan Informasi Yang Tepat Sesuai Kebutuhan Pelanggan	45
Tabel 4. 5 Karyawan Tidak Cepat Dalam Melayani Pelanggan	45
Tabel 4. 6 Komunikasi Yang Diberikan Para Karyawan Tepat, Akurat, Dan Jelas	46
Tabel 4. 7 Para Karyawan Tidak Merespon Permintaan Dengan Cepat Dan Efisien	46
Tabel 4. 8 Para Karyawan Tidak Merespon Permintaan Dengan Cepat Dan Efisien	47
Tabel 4. 9 Karyawan Tidak Bersedia Mengakomodasi Permintaan Dan Kebutuhan Khusus	47
Tabel 4. 10 Pelanggan Tidak Bisa Mempercayai Karyawan	48
Tabel 4. 11 Pelanggan Merasa Aman Sewaktu Berinteraksi Dengan Karyawan..	48
Tabel 4. 12 Para Karyawan Tidak Bersikap Sopan Dan Ramah	49
Tabel 4. 13 Tim Karyawan Berpengetahuan Luas	49
Tabel 4. 14 Karyawan Tidak Tulus Dalam Menangani Masalah Pelanggan	50
Tabel 4. 15 Pelayanan Dimulai Tepat Pada Waktunya	50

Tabel 4. 16 Karyawan Pelangganikan Perhatian Khusus Pada Setiap Pelanggan	51
Tabel 4. 17 Karyawan Tidak Sungguh-Sungguh Memperhatikan Kepentingan Pelanggan	51
Tabel 4. 18 Karyawan Memperhatikan Kebutuhan Pelanggan	52
Tabel 4. 19 F45 Training Senopati Jakarta Memiliki Peralatan Mutakhir/Terbaru	52
Tabel 4. 20 Lingkungan F45 Training Senopati Jakarta Tidak Nyaman Dan Kurang Bersih	53
Tabel 4. 21 Karyawan F45 Training Senopati Jakarta Berpenampilan Rapi	53
Tabel 4. 22 Lahan Parkir F45 Training Senopati Jakarta Sangat Sempit Sebagian besar responden setuju bahwa lahan parkir sangat sempit	54
Tabel 4. 23 Pelayanan Yang Diberikan F45 Training Senopati Jakarta Tidak Sesuai Dengan Keinginan Pelanggan	54
Tabel 4. 24 Pelayanan yang Diberikan F45 Senopati Jakarta Melebihi Harapan Pelanggan	55
Tabel 4. 25 Pelayanan F45 Training Senopati Jakarta Sesuai Dengan Ekspetasi Pelanggan	55
Tabel 4. 26 Kinerja Pelayanan F45 Training Senopati Jakarta Yang Diterima Kurang Memuaskan	56
Tabel 4. 27 Kinerja Pelayanan F45 Training Senopati Jakarta Lebih Baik Dibandingkan Dengan Pelayanan Lainnya	56
Tabel 4. 28 Kinerja Karyawan F45 Training Senopati Jakarta Sesuai Dengan Keahliannya	57
Tabel 4. 29 Karyawan F45 Training Senopati Jakarta Memiliki Pengetahuan Luas Yang Dibutuhkan Pelanggan	57
Tabel 4. 30 Karyawan F45 Training Senopati Jakarta Kurang Cepat Dalam Pelangganikan Pelayanan	58
Tabel 4. 31 F45 Training Senopati Jakarta Memiliki Tempat Yang Nyaman Bagi Pelanggan	58
Tabel 4. 32 Harga Di F45 Training Senopati Jakarta Tidak Sebanding Dengan Pelayanan Yang Diberikan	59

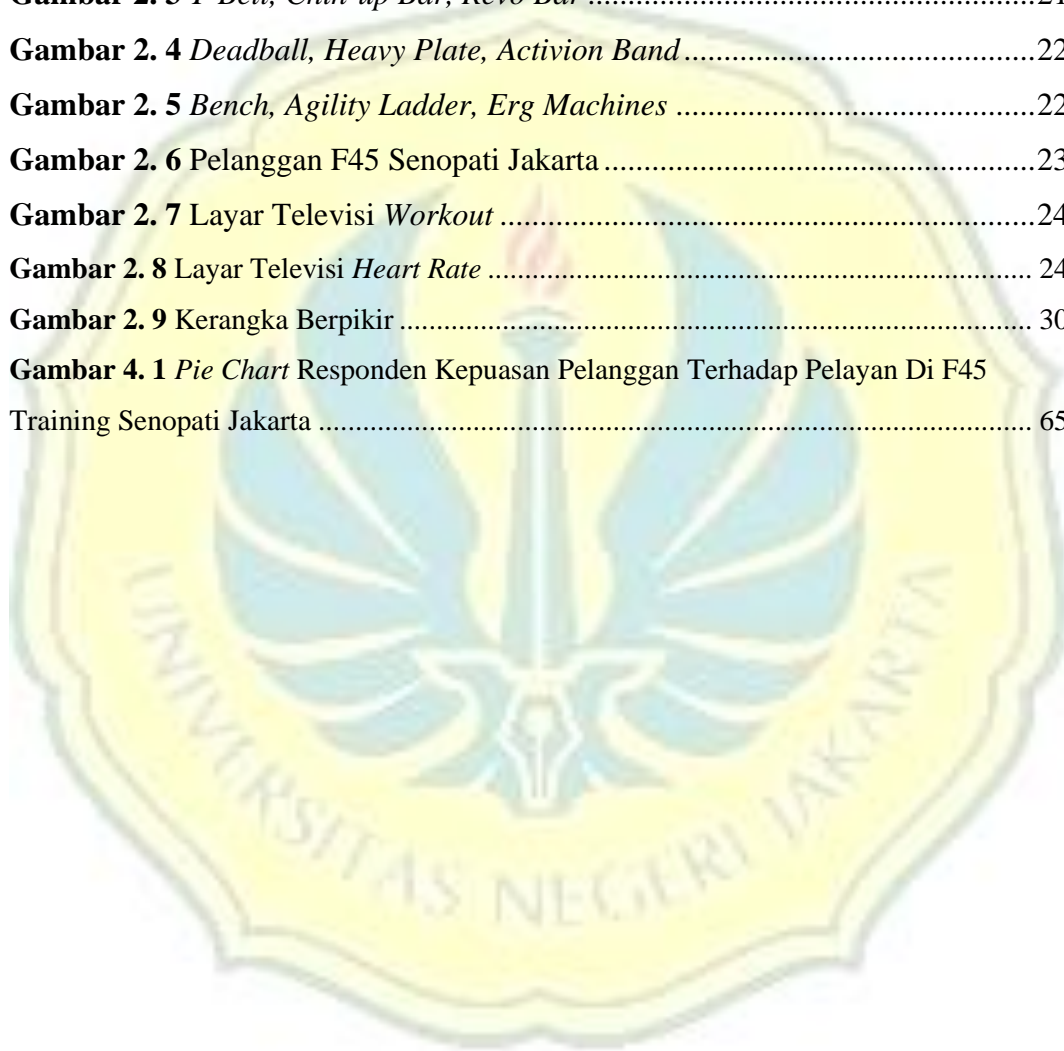
Tabel 4. 33 Harga Di F45 Training Senopati Jakarta Lebih Murah Dibandingkan Yang Lainnya	60
Tabel 4. 34 Harga Di F45 Training Senopati Jakarta Terjangkau.....	60
Tabel 4. 35 Pelayanan Yang Diberikan F45 Training Senopati Jakarta Sesuai Dengan Permintaan Pelanggan	61
Tabel 4. 36 Pelayanan Yang Diberikan F45 Training Senopati Jakarta Sesuai Dengan Permintaan Pelanggan	61
Tabel 4. 37 Karyawan Di F45 Training Senopati Jakarta Pelangganikan Pelayanan Yang Ramah Kepada Pelanggan	62
Tabel 4. 38 F45 Training Senopati Jakarta Merupakan Jasa Yang Berkualitas Karena Memiliki Jaminan Kepada Pelanggan	62
Tabel 4. 39 F45 Training Senopati Jakarta Kurang Pelangganikan Kemudahan Kepada Pelanggan.....	63
Tabel 4. 40 Produk Yang Ditawarkan F45 Training Senopati Jakarta Berkualitas	63



Intelligentia - Dignitas

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 <i>Balance trainer, Kettlebell, Barbell</i>	21
Gambar 2. 2 <i>Dumbbell, Agility Box, Battle Rope</i>	21
Gambar 2. 3 <i>Y-Bell, Chin-up Bar, Revo Bar</i>	21
Gambar 2. 4 <i>Deadball, Heavy Plate, Activion Band</i>	22
Gambar 2. 5 <i>Bench, Agility Ladder, Erg Machines</i>	22
Gambar 2. 6 <i>Pelanggan F45 Senopati Jakarta</i>	23
Gambar 2. 7 <i>Layar Televisi Workout</i>	24
Gambar 2. 8 <i>Layar Televisi Heart Rate</i>	24
Gambar 2. 9 <i>Kerangka Berpikir</i>	30
Gambar 4. 1 <i>Pie Chart Responden Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayan Di F45 Training Senopati Jakarta</i>	65



Intelligentia - Dignitas