

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP
KEPUASAN PENGGUNA JASA SENAM

DI SANGGAR SENAM PAMELLA SWALAYAN

SKRIPSI



Disusun oleh:

Nama : Evi yusnita

No mahasiswa : 144114860

Jurusan : Manajemen

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI WIDYA WIWAHA

YOGYAKARTA

2018

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah memberikan limpahan rahmat, ilmu dan kesempatan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan penelitian berjudul “ ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA SENAM DI SANGGAR SENAM PAMELLA 1 SWALAYAN” . Sholawat serta salam senantiasa tercurah kepada Rosulloh Muhammad SAW.

Dengan rasa syukur yang dalam penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Sang pencipta dan pemilik alam semesta yang maha segalanya , Allah SWT . yang menjadikan ketidak mungkin menjadi mungkin .
2. Kedua orang tua. Ibu suparmi dan Bapak Sujilan , terimakasih atas cinta dan kasih sayang, doa serta pengorbanan yang begitu besar dan tak terhingga .
3. Muhammad Subkhan, MM selaku Ketua Fakultas STIE Widya Wiwaha
4. Ir. M. Awal Satrio Nugroho, MM selaku dosen pembimbing telah banyak meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini dengan sabar dan ikhlas.
5. Bapak dan ibu dosen STIE Widya Wiwaha yang telah memberikan bekal dan ilmu dan berbagi pengetahuan.

6. Adikku terhebat Dedy novianto
7. Teman terkasih , mas andi
8. Teman –teman seperjuangan , 2014 * rubit, min*
9. Teman-teman kosan pak joko 93, terimakasih sekaliii,
10. Keluarga besar Pamella 1 swalayan ,keluarga besar back office,
11. Seluruh staf karyawan STIE Widya Wiwaha , dan semuanya yang secara tidak langsung memberikan kontribusi kepada saya , membantu kelancaran penulisan skripsi ini

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

Yogyakarta, Desember 2017

ABSTRAK

Kepuasan pelanggan merupakan suatu hal yang sangat berharga demi mempertahankan keberadaan pelanggannya tersebut untuk tetap berjalannya suatu bisnis atau usaha. Kelanjutan dari kepuasan pelanggan dalam menggunakan fasilitas maupun jasa pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan tersebut. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan terhadap Sanggar Senam Di Pamela 1 Swalayan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa senam.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini sebanyak 30 orang pelanggan Sanggar Senam Pamela 1 Swalayan. Dengan metode pengumpulan data menggunakan kuisioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda, koefisien determinan (R^2).

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh positif.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan.

STIE Widyia Widada
Jangan Plagiat

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Penelitian	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Pengertian Senam.....	4
2.2 Kualitas Pelayanan	6
2.3 Kepuasan Konsumen	8

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	13
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	13
3.3 Populasi dan Sampel	13
3.4 Metode Analisis Data Data Primer	14
3.5 Teknik Pengumpulan Data	14
3.6 Teknik Pengolahan Data	17
3.7 Pengumpulan Variabel	17
3.8 Uji Validasi dan Reabilitasi	18

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Deskripsi Obyek Penelitian	20
4.2. Gambaran umum responden	23
a. Jumlah Responden Menurut Jenis Kelamin	23
b. Jumlah Responden Menurut Umur	23
c. Jumlah Responden Menurut Pekerjaan	24
d. Jumlah Responden Menurut Waktu Penggunaan	25
4.5 Uji Validasi	25
4.6 Uji Reabilitasi	27
4.7 Hasil dan Pembahasan	35

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	37
5.2. Keterbatasan	38
5.3. Saran	38

LAMPIRAN**DAFTAR TABEL**

1. Tabel 3.1 Skala Likert	17
2. Tabel 4.1 Jadwal Senam	21
3. Tabel 4.2 Jumlah Responden Menurut Umur	23
4. Tabel 4.3 Jumlah Responden Menurut Pekerjaan	24
5. Tabel 4.4 Jumlah Responden Menurut Waktu penggunaan	25
6. Tabel 4.5 Hasil Uji Validasi.....	26
7. Tabel 4.6 Hasil Uji Reabilitas X1	27
8. Tabel 4.7 Hasil Uji Reabilitas X2	27
9. Tabel 4.8 Hasil Uji Reabilitas X3	28
10. Tabel 4.9 Hasil Uji Reabilitas X4	28
11. Tabel 4.10 Hasil Uji Reabilitas X5	29
12. Tabel 4.11 Hasil Uji Reabilitas Y	29
13. Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Berganda	21
14. Tabel 4.13 Hasil Uji T.....	33
15. Tabel 4.14 Hasil Uji F	33
16. Tabel 4.15 Hasil Uji Koefesien Determinasi (R^2)	34

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Senam saat ini menjadi gaya hidup yang diminati semua kalangan masyarakat tanpa kecuali ibu rumah tangga, dan senam dapat ditemui disetiap dari minggu di suatu wilayah. Senam adalah sistem latihan fisik yang tujuannya untuk meningkatkan efisiensi pemasukan oksigen ke jaringan tubuh dengan memadukan serangkaian gerakan dengan irama musik yang dipilih dengan durasi waktu tertentu.

Melakukan senam secara teratur dapat memperbaiki kinerja jantung dan paru-paru. Sementara itu pengertian senam menurut Jackie Sorensens (Amerika Serikat) yaitu suatu program kebugaran jasmani yang lengkap dengan meliputi latihan dan kegembiraan yang mengespresikan segala perasaan seperti tertawa, menandang, melompat, meregang, jogging, bergoyang dengan mengombinasikan gerakan dansa atau gerakan tarian tradisional, tarian rakyat, tarian konterporer.

Menurut Menke G. Frank dan encyclopedia of sport (Barnes and Company New York 1960) senam terdiri dari gerakan-gerakan yang luas/ banyak atau menyeluruh dari latihan-latihan yang dapat membangun atau membentuk otot-otot tubuh seperti pergelangan tangan, punggung, lengan dan sebagainya.

Terkadang perusahaan yang bergerak pada jasa dan pelayanan kurang memperhatikan kepuasan pelanggannya. Sebuah perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pelayanan telah mereka berikan. Kepuasan pelanggan sangat berpengaruh terhadap kemajuan perusahaan tersebut. Karena apabila ada satu saja pelanggan yang

tidak merasa terpuaskan maka akan memengaruhi calon pelanggan lainnya, oleh karena itu sanggar senam harus benar-benar mempertimbangkan dengan sebaik mungkin dapat memenuhi segala perlengkapan (fasilitas) dan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan para pelanggan agar para pelanggan tidak merasa dikecewakan dan tidak merasa bosan dengan apa yang sanggar senam tawarkan. Sampai sanggar senam sangat diminati oleh para pelajar, mahasiswa, maupun orang dewasa.

Kualitas pelayanan perusahaan, merupakan suatu fenomena yang unik sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam perusahaan. Mutu pelayanan menunjukkan pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen. Dengan demikian, yang dimaksud dengan mutu pelayanan adalah suatu proses pelayanan terhadap produsen ke konsumen yang berkualitas, dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan rasa puas terhadap konsumen (Kotler, 2005).

Studi empiris peneliti menemukan beberapa masalah yang ada di Sanggar Senam terkait dengan pengguna jasa senam. Menurut Zeithaml dan Parasuraman: lima dimensi kualitas jasa disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatif seperti ; bukti fisik (*tangibles*), Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Keyakinan (*Assurance*), Empati (*emphaty*) dan (supranto, 2011). Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk meneliti tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa senam di Pamela 1 Swalayanan. Apakah pelayanan serta fasilitas yang tersedia sudah mampu membuat para pengguna jasa merasa puas atau belum?

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa senam.

1.3 Batasan Masalah

1. Sampel penelitian ini adalah konsumen yang sedang berada dilokasi serta merasakan kualitas jasa di Pamela 1 Swalayan
2. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna jasa senam di sanggar senam di Pamela 1 Swalayan.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini secara umum adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa senam di Pamela 1 Swalayan.
2. Diantara lima dimensi kualitas pelayanan, dimensi manakah yang lebih berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa senam.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Untuk Pamela

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pelayanan dari Pamela 1 Swalayan kepada para pelanggannnya sehingga tingkat kepuasan pelanggan semakin meningkat serta meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Manfaat Untuk Masyarakat

Dengan adanya sanggar senam di pamella ,dapat bermanfaat pengguna jasa senam, agar selalu menjaga kesehatan denag mengikuti kegiatan senam.

3. Manfaat Untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu sumber atau referensi bagi penelitian ini dapat digunakan sebagian salah satu tolak ukur terhadap tingkat kepuasan konsumen.

STIE Widya Wiwaha
Jangan Plagiat

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Senam

Senam adalah sistem latihan fisik yang tujuannya untuk meningkatkan efisiensi pemasukan oksigen ke jaringan tubuh dengan memadukan serangkaian gerakan dengan irama musik yang dipilih dengan durasi waktu tertentu. Melakukan senam secara teratur dapat memperbaiki kinerja jantung dan paru-paru. Sementara itu pengertian senam menurut Jackie Sorensens (Amerika Serikat) yaitu suatu program kebugaran jasmani yang lengkap dengan meliputi latihan dan kegembiraan yang mengespresikan segala perasaan seperti tertawa, menantang, melompat, meregang, jogging, bergoyang dengan mengombinasikan gerakan dansa atau gerakan tarian tradisional, tarian rakyat, tarian kontemporer.

Menurut Menke G. Frank dan Encyclopedia of Sport senam terdiri dari gerakan-gerakan yang luas/ banyak atau menyeluruh dari latihan-latihan yang dapat membangun atau membentuk otot-otot tubuh seperti pergelangan tangan, punggung, lengan dan sebagainya.

Macam-macam Senam yang terkenal didunia:

1. Senam Akrobatik

Merupakan jenis senam yang sangat mengandalkan kelentukan dan keseimbangan dan memiliki gerakan yang sangat cepat dan eksplosif, senam ini banyak biasanya memiliki gerakan-gerakan yang berbahaya seperti salto dan putaran sehingga untuk melakukan senam akrobatik ini sangat dianjurkan didampingi instruktur senam akrobatik.

2. Senam Ritmik

Senam yang dilakukan dengan mengikuti tuntunan musik tertentu sehingga senam ini akan menghasilkan gerakan tubuh yang indah, biasanya senam ritmik ini menggunakan peralatan seperti pita agar menambah keindahan gerak pesenam.

3. Senam Trampolin

Merupakan pengembangan dari suatu latihan senam yang dilakukan di atas trampolin, yaitu dengan menggunakan sejenis pemantul yang memiliki daya pantul yang sangat besar.

4. Senam Aerobik

Senam yang dilakukan bertujuan supaya dapat meningkatkan kesehatan jasmani. Dalam pelaksanaannya senam aerobik dapat dilakukan secara massal/beramai-ramai. Untuk pengklarifikasiannya senam aerobik dibagi menjadi beberapa kelompok di antara seperti,

- a. High impact aerobics adalah senam aerobik dengan gerakan keras.
- b. Low impact aerobics adalah senam aerobik dengan gerakan ringan.
- c. Discorobic, adalah senam aerobik dengan kombinasi gerakan keras dan ringan.
- d. Aerobic sport adalah senam aerobik dengan kombinasi gerakan senam ringan dan keras serta terdapat gerakan-gerakan kelenturan.

5. Senam Artistik

6. Senam Lantai

Gerakan terdiri dari melompat ke belakang sikap menumpu pada tangan berputar di udara, melompat dan lain sebagainya. Sesuai dengan istilahnya senam yang dilakukan di matras/ lantai

Manfaat Senam Aerobik Bagi Kesehatan:

1. Meningkatkan stamina dan daya tahan tubuh.
2. Meningkatkan fungsi jantung.
3. Mengurangi berat badan, karena dapat membakar kalori dengan cepat dan mampu mengurangi lemak dalam tubuh sehingga dapat menurunkan berat badan.
4. Mengurangi resiko terkena berbagai macam penyakit seperti stroke, kolesterol, jantung dan bahkan penyakit kanker.
5. Meningkatkan mood dan mengurangi stres.
6. Membersihkan arteri.
7. Mengurangi tekanan darah tinggi.
8. Mengatasi insomnia.
9. Memperkuat tulang dan sendi.

2.2 Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller (2009:163) mengemukakan kualitas merupakan totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa berdasarkan kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Sedangkan jasa/layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak lain pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun (Kotler dan Keller, 2009:165)

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Christopher Lovelock (2004:76) dalam bukunya "*product plus*" Apa yang dikemukakan merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan

pelayannan (*service*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada organisasi dalam meraih keuntungan bahkan menghadapi pesaing.

b. Dimensi Kualitas Pelayanan

Layanan konsumen dapat berupa produk, jasa atau campuran dan jasa. Sanggar senam merupakan pelayanan jasa yang dikaitkan dengan kepuasan pelanggan. Model yang komprehensif dengan fokus utama pada pelayanan produk dan jasa menurut Parasuraman, dalam Kotler (2002:49). Ada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu :

1. *Reliability* (kehandalan / kemampuan mewujudkan janji) kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja yang harus sesuai dengan harapan pengguna berarti tepat waktu.
2. *Responsiveness* (ketanggapan dalam memberikan pelayanan) kemampuan untuk memberikan produk dan layanan dengan tanggap dan kesediaan penyedia jasa, terutama bersifat untuk membantu konsumen serta memberikan pelayanan tepat sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia jasa yang penuh perhatian, cepat dan tepat dalam menghadapi permintaan dan pertanyaan, keluhan dan masalah konsumen.
3. *Assurance* (keyakinan atau kemampuan memberikan jaminan pelayanan) kemampuan penyedia layanan untuk membangkitkan rasa percaya dan keyakinan diri konsumen bahwa pihak penyedia layanan, karyawan mampu untuk memenuhi kebutuhan konsumennya. Mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan.

4. *Emphaty* (Memahami keinginan konsumen) perhatian terhadap pelanggan untuk berkomunikasi yang baik dengan karyawan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan
5. *Tangibles* (Tampilan fisik pelayanan) kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat dapat berjalan sebagaimana yang diharapkan, apabila faktor-faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat difungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. Menurut Riswan (2013) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan kesehatan yaitu efektifitas pelayanan, hubungan antar manusia, kelangsungan pelayanan dan ketetapan waktu pelayanan.

2.3 Kepuasan Konsumen

a. Pengertian Kepuasan

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. (Kotler 2005:70) Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas dan senang (Kotler, 2009)

Berdasarkan berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang setelah membandingkan kesesuaian antara hasil, kinerja dan sesuatu yang diharapkan. Mereka akan merasa puas apabila hasil

tersebut sesuai dengan harapan dan kebutuhan. Wikie (1990) dalam Tjiptono (2008: 111) mendefinisikan kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman pelanggan produk atau jasa.

Pada dasarnya tujuan dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan para konsumen yang merasa puas. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan konsumen menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan perusahaan.

Konsumen akan memiliki harapan mengenai bagaimana produk tersebut seharusnya berfungsi (*performance expectation*), harapan tersebut standar kualitas yang akan dibandingkan dengan fungsi atau kualitas produk yang sesungguhnya dirasakan konsumen. Fungsi produk sesungguhnya dirasakan pengguna jasa sebenarnya adalah persepsi pengguna jasa terhadap pengguna jasa terhadap kualitas produk tersebut. Di dalam mengevaluasi suatu produk dan jasa, konsumen akan menilai berbagai atribut ,

b. Metode pengukuran kepuasan pelanggan

Ada beberapa metode yang dapat dipergunakan untuk mengukur dan memantau kepuasan konsumen. Tjiptono (2008:148) mengemukakan terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan konsumen yaitu:

1. Sistem keluhan dan saran

Setiap perusahaan yang berorientasi pada konsumen (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para konsumennya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan

meliputi kotak saran yang diletakan di tempat-tempat strategis (mudah dijangkau atau sering dilewati konsumen), menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2. *Ghost shopping*

Metode ini dilaksanakan dengan cara mengerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya. Mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

3. *Survey kepuasan pelanggan*

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari konsumen dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan dapat dilakukan sebagai cara (Tjiptono, 2006:18):

a. *Directely reported satisfaction*

Pengukuran dilakukan secara langsung, melalui pertanyaan dengan skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, sangat puas.

b. *Derived dissatisfaction*

Pertanyaan diajukan menyangkut dua hal utama, yakni besarnya harapan pelanggan terhadap atribut tertentu dan besarnya yang mereka rasakan.

c. *Problem analysis*

Pelanggan yang dijadikan responden diminta untuk mengungkapkan dua hal pokok. Pertama, masalah-masalah yang dihadapi mereka hadapi

berkaitan dengan penawaran dari perusahaan. Kedua, saran-saran untuk melakukan perbaikan.

d. Importance-performance analysis

Dalam tehnik ini, responden diminta untuk meranking berbagai elemen (atribut) dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen tersebut. Selain itu responden juga diminta meranking seberapa baik kinerja perusahaan dalam masing-masing elemen/ atribut tersebut.

4. Lost customer analysis

Perusahaan berusaha menghubungi pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok. Yang diharapkan adalah akan diperolehnya informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat bermanfaat bagi perusahaan untuk mengambil kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.

c. Dimensi Tingkat Kepuasan

Tingkat kepuasan pelanggan menunjukkan pada prioritas indikator kualitas pelayanan yang sifatnya umum oleh (Suprpto, 2011) dimensi mutu meliputi Keberadaan layanan, ketanggapan pelayanan, ketetapan pelayanan, profesionalisme pelayanan, kepuasan keseluruhan dengan pelayanan dan kepuasan keseluruhan dengan produk.

d. Faktor-faktor Yang mempengaruhi Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Menurut (Lupiyoadi, 2001) terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan antara lain:

1. Kualitas produk

Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.

2. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik dan sesuai dengan yang mereka harapkan.

3. Emosional

Pelanggan akan merasa bangga bila menggunakan produk-produk merk tertentu

4. Harga

Produk dengan kualitas sama tetapi harganya relative murah akan mempengaruhi kepuasan pelanggan.

5. Biaya

Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan

2.4 Penelitian Terdahulu

Dwi Aryani dan Febrina Rosinta (2010), dengan judul Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dalam membentuk Loyalitas Pelanggan. Dengan hasil kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan, kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas, kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas.

Dibyantoro dan Nani Cesimariani (2012) , Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada CV Haspari Palembang. Kualitas pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan.

Agyl Satrio Hutomo (2010). Pengaruh Kualitas Produk dan Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Produk Makanan Tela Krezz Cabang Bekasi. Kualitas produk dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

Selvy Normasari, Srikandi Kumadji, Andriani Kusumawati (2013). Pengaruh Kualitas Pelayan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan (Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap di Hotel Pelangi Malang). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan , citra perusahaan dan loyalitas. Kepuasan berpengaruh terhadap citra perusahaan dan loyalitas pelanggan.

Surwarni dan Septina Dwi Mayasi (2011). Pengaruh Kualitas Produk dan Harga terhadap Loyalitas melalui Kepuasan Konsumen. Dengan hasil Kualitas produk berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas, harga berpengaruh terhadap kepuasan namun tidak berpengaruh terhadap loyalitas, kepuasan terhadap loyalitas.

Febri Tri Bramasta Putra dan Edy Raharja (2012). Analisis Peengaruh Kualitas Pelayanan Harga dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Bengkel Mobil RapiGlass Autocare Semarang. Kualitas pelayanan harga dan kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.

Penelitian ini termasuk penelitian survey. Menurut Sugiono (2008: 11), metode survey adalah metode penelitian yang digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan rekayasa) tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, yaitu misalnya dengan mengedarkan kuisioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya (perlakuan tidak seperti eksperimen).

Penelitian ini menurut tingkat eksplorasi atau tingkat penjelasan merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian kuantitatif karena data penelitian menurut Sugiyono (2012:23), dikatakan metode kuantitatif data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistika. Penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel ataupun lebih (*independen*) kemudian menghubungkan dengan variabel lainnya. Obyek yang dideskripsikan yaitu peneliti ingin mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Tempat penelitian ini dilaksanakan di Sanggar Senam Pamela 1 S Walayan.

Waktu penelitian di mulai bulan November

3.3 Populasi dan Sampel Penelitian

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu diterapkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian untuk ditarik kesimpulannya. Populasi bukan hanya orang, tetapi obyek dan benda-benda alam yang lain. Populasi juga bukan sekedar

jumlah yang ada pada obyek/ subyek itu (sugiono, 2010). Populasi penelitian ini adalah pengguna jasa senam di Pamella 1 Swalayan yang setiap bulan rata-rata 20 orang.

b. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi (sugiyono:2010). Purposive sampling yaitu pengambilan sampel secara purposive didasarkan pada suatu pertimbangan tertentu oleh peneliti sendiri, berdasarkan ciri atau sifat-sifat populasi yang sudah diketahui sebelumnya yaitu bersedia menjadi responden. Jumlah sampel yang diambil minimal 30 responden. Penyebaran kuisioner dengan cara mendatangi pelanggan yang sedang pengguna jasa senam di Pamella 1 Swalayan. Hal ini dilakukan karena diharapkan hasil yang didapat dari kuisioner valid.

Sumber data yang diperoleh merupakan data dari dalam suatu organisasi yang menggambarkan keadaan organisasi tersebut. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari responden .

3.4 Metode Analisis Data

Metode analisis data yang akan digunakan untuk penelitian ini adalah :

1. Metode analisis regresi linier berganda

Pada dasarnya merupakan ekstensi dari metode regresi dalam analisis bivariat yang umumnya digunakan untuk menguji pengaruh dua variabel dependen dengan skala rasio dalam suatu persamaan linier. Pengaruh variabel independen karena umumnya ada korelasi antar variabel independen dalam analisis regresi berganda dapat diukur secara parsial ditunjukkan oleh *coefficients of partial regression* dan secara bersama-sama yang ditunjukkan oleh *coefficients of multiple determination (R^2)*.

Analisis dimaksudkan untuk mengetahui besaran pengaruh kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Pamela 1 Swalayan, dengan menggunakan rumus regresi berganda seperti yang dikutip oleh sugiyono (2006:261), yaitu :

$$y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + b_4 X_4 + b_5 X_5 + e$$

dimana :

Y : kepuasan pelanggan terhadap layanan produk Pamela 1 Swalayan.

X : kualitas pelayanan .

X1 : *responsive*

X2 : *tangible*

X3 : *emphaty*

X5 : *assurance*

A : konstanta

b1, b2, b3, b4, b5: koefisien kolerasi

e : *error term*

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif . penelitian kuantitatif adalah definisi, pengukuran data kuantitatif dan statistic objektif melalui perhitungan ilmiah berasal dari sampel orang-orang atau penduduk yang diminta menjawab atas sejumlah pertanyaan tentang *survey* untuk menentukan frekuensi dan presentase tanggapan mereka. Adapun teknik pengumpulan dilakukan dengan cara :

1. Wawancara: merupakan teknik pengumpulan data dalam metode survey yang menggunakan pertanyaan lisan kepada subyek penelitian. Teknik wawancara dilakukan jika peneliti memerlukan komunikasi atau hubungan dengan responden. Data yang dikumpulkan yang umumnya berupa masalah yang bersifat kompleks,

sensitif atau kontroversial, sehingga kemungkinan jika dilakukan dengan teknik wawancara dilakukan terutama untuk responden yang tidak dapat membaca – menulis atau jenis pertanyaan yang memerlukan penjelasan dari pewawancara atau memerlukan penerjemahan. Hasil wawancara selanjutnya dicatat oleh pewawancara sebagai data penelitian. Teknik wawancara dapat dilakukan dengan dua cara, yaitu : melalui tatap muka atau melalui telepon (Supomo, 2002:152)

2. Dalam penelitian ini memakai metode wawancara tatap muka (*Personal atau face- to – face interviews*), karena metode pengumpulan data primer dapat dilakukan dengan cara komunikasi secara langsung antara peneliti yang mengajukan pertanyaan secara lisan dengan responden yang menjawab pertanyaan secara lisan. Wawancara tatap muka dapat dilakukan di Sanggar senam pamella.
3. Kuisisioner : pengumpulan data pada kondisi tertentu kemungkinan tidak memerlukan kehadiran peneliti. Pertanyaan peneliti dan jawaban responden dapat dikemukakan secara tertulis melalui satu kuisisioner. Teknik ini memberikan tanggung jawab kepada responden untuk membaca dan menjawab pertanyaan. Kuisisioner dapat didistribusikan dengan berbagai cara, antara lain kuisisioner disampaikan langsung oleh peneliti, dikirim bersama- sama dengan pengiriman paket atau majalah, diletakan ditempat- tempat yang ramai dikunjungi banyak orang dikirim melalui pos, facsimile atau menggunakan teknologi komputer (Supomo, 2002:154) Dalam penelitian ini kuisisioner yang digunakan ialah kuisisioner secara personal (*Personally Administered Questionnaires*). Karena peneliti dapat berhubungan langsung dengan *responden* (pelanggan) dan memberikan penjelasan seperlunya dan kuisisioner dapat langsung dikumpulkan setelah selesai dijawab oleh responden.

4. Studi pustaka: melakukan studi pustaka untuk mengetahui secara teoritis metode-metode apa saja yang dapat digunakan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Metode pengumpulan data dengan mempelajari berbagai literature yang berhubungan dengan masalah yang dipecahkan. Studi pustaka dilakukan mencakup pengumpulan informasi dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, laporan penelitian terdahulu serta artikel internet.

3.6 Teknik Pengolahan Data

Data yang dikumpulkan, akan diolah dan dianalisis sehingga dapat digunakan untuk menginterpretasikan dan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan. Adapun Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif.

3.7 Pengukuran Variabel

Pengukuran kepuasan pelanggan pada suatu perusahaan disebagai sarana manajemen untuk menganalisa dan mendorong efisiensi kinerja pada suatu perusahaan. Skala pengukuran yang digunakan untuk menyatakan tanggapan responden terhadap setiap instrument pertanyaan yang diberikan adalah dengan menggunakan skala likert dengan lima alternative jawaban.

Tabel 3.1. Skala Likert

Nilai	Penilaian
5	Sangat Setuju
4	Setuju
3	Netral
2	Kurang Setuju
1	Tidak setuju

3.8 Uji Validasi dan Reliabilitas

Uji Validasi

Uji validasi adalah tingkat keandalan dan kesahaihan alat ukur yang digunakan. Instrumen dikatakan valid berarti menunjukkan alat ukur yang dipergunakan untuk mendapatkan data itu valid atau dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur (Sugiono, 2004). Uji validasi dilakukan untuk membandingkan nilai r hitung (setiap butir dapat dilihat pada kolom *corrected item- total correlations*) dengan r table untuk *degree of freedom* ($df = n - k$), dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah item. Jika r hitung $>$ r table, maka pertanyaan tersebut dikatakan valid (Ghozali 2005:45). Suatu instrumen dikatan valid apabila taraf probabilitas kesalahan ($\text{sig} < 0,05$ dan r hitung $>$ r tabel, sebaliknya suatu instrumen dikatakan tidak valid apabila taraf probabilitas kesalahan ($\text{sig} > 0,05$ dari r hitung $<$ r tabel atau nilai kolerasi ($r > 0,6$ (Ghozali, 2011).

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x^2) (\sum y)}{\sqrt{\{n \{(\sum x^2) - (\sum x)^2\}\} \sqrt{\{\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan :

R_{xy} = koefisien kolerasi (r – hitung)

$\sum x$ = skor variabel independen

$\sum y$ = skor variabel dependen

$\sum xy$ = hasil kali skor butir dengan skor total

Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur dapat diandalkan. Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dilakukan pengukuran pada waktu berbeda pada kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif sama(konsisten). SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistic. Suatu kuisioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil. Suatu kuisioner dikatakan realibel atau handal jika Alpha (α) > 0,06. (Ghozali, 20011)

$$\alpha = \frac{k \cdot r}{1 + (k - 1)r}$$

Dimana :

α : koefisien reliabiliti

r : kolerasai antar item

k: jumlah item

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Perusahaan

Awal mula berdirinya Sanggar Senam Pamella pada tahun 2007 yang didirikan oleh ibu Noor lisnani pamella. Noor liesnani adalah anak pertama dari 4 (empat) bersaudara yang dilahirkan dan dibesarkan oleh orang tua, tinggal bersama sebuah keluarga besar yang dihuni 3 (tiga) kepala keluarga. Masing-masing keluarga tersebut memiliki usaha sendiri diantaranya: Perusahaan batik, perhiasan imitasi, agen bedak Yaya (terkenal pada waktu itu), dan toko perlengkapan kepanduan (pramuka). Pamella 1 Swalayan yang terletak di Jalan Kusumanegara no 141.

Semakin berjalannya waktu pelanggan yang mengikuti senam semakin bertambah dan meningkat adanya informasi dari pengguna sebelumnya atau yang sudah menjadi pengguna jasa senam setiap harinya. Dari situlah pelanggan yang berkunjung semakin meningkat dan bertambah. Bertambahnya pengguna jasa senam bertambah juga pendapatan keuangan yang didapat. Akan tetapi disitulah susahinya untuk mempertahankan pelanggan yang sudah ada dan semakin banyak.

a. Fasilitas yang ditawarkan oleh Perusahaan

Adapun fasilitas-fasilitas yang dimiliki dan ditawarkan Sanggar senam pamella adalah sebagai berikut:

1. Menyediakan berbagai macam senam yang ditawarkan , tidak hanya aerobic dan bodylanggue, setiap instruktur memberikan macam-macam gerakan senam

sebagai variasi di akhir senam , misalnya dengan zumba, pilates, salsa, dan gerakan senam lainya sebagai pendukung gerakan senam utama.

2. Kamar mandi
3. Loker untuk menyimpan barang bawaan
4. Ruang ganti yang memadai
5. Tempat yang luas

Jadwal senam

Tabel 4.1

HARI	JAM	SENAM	INTRUKTUR
SENIN	08.00-09.00	BL	RITA
	16.00-17.00	AEROBIC	EVI
SELASA	08.00-09.00	BL	DWI
	16.00-17.00	AEROBIC	YAYUK
RABU	08.00-09.00	AEROBIC	FAJAR
	16.00-17.00	BL	RENI
KAMIS	08.00-09.00	BL	EVI
	16.00-17.00	AEROBIC	DWI
JUMAT	16.00-17.00	BL	ATIK
SABTU	08.00-09.00	AEROBIC	YAYUK
	16.00-17.00	AEROBIC	RINA

b. Daftar Harga

AEROBIC

Setiap datang : Rp 7.000

Bulanan (1 bulan efektif)

8x @5950 Rp 48.000

12x @5600 RP 68.000

20X @4550 Rp 91.000

Body Language

Setiap datang : Rp8.000

Bulanan (1 bulan efektif)

4x @7.600 Rp31.000

8x @6800 Rp 55.000

Adapun pembagian tugas masing-masing fungsi dalam struktur organisasi perusahaan adalah sebagai berikut:

1. Owner 1

Pemilik yang memiliki modal dan ide dimana jasa senam ini terbuka, selain owner memiliki wewenang dalam hal melaksanakan kegiatan senam, dan memberi keputusan

2. Owner 2

Owner 2 adalah yang mempunyai kewajiban untuk mengatur berjalannya kegiatan senam, administrasi keuangan, dan bertugas melayani member yang ada dengan ramah, sopan dan baik, serta memberikan informasi tentang kegiatan senam

3. Instruktur

Sebagai pemandu senam.

4.2 Gambaran Umum Responden

Jumlah responden yang dianalisis dalam penelitian ini berjumlah 100 pelanggan. Secara praktis data yang dilakukan dengan mendistribusikan lebih dari 100 buah kuisisioner. Hal ini berdasarkan pada kenyataan cukup banyak kuisisioner yang memiliki respon yang tidak lengkap. Pemantuan sampel dilakukan dengan lebih

dahulu memastikan bahwa responden adalah orang yang sudah 100 pernah datang ke Sanggar Senam pamella. Penyajian data mengenai indentitas responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini diklasifikasi berdasarkan jenis kelamin, umur, pekerjaan, pendidikan terakhir. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi demografis responden tersebut.

a. Responden Menurut Jenis Kelamin

Tempat lokasi merupakan sanggar senam wanita , dapat diketahui bahwa responden 100% wanita .

b. Responden Menurut Umur

Dengan variatifnya responden pengguna jasa Senam Pamella, maka akan memungkinkan responden juga bervariasi berdasarkan umur.

Tabel 4.2
Jumlah Responden Menurut Umur

Umur	Jumlah	Presentase
10 th - 20 th	10	10%
21t h - 30 th	40	40%
31 th - 40 th	30	30%
41 th - 50 th	15	15%
51 th - 60 th	5	5%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 4.2 dapat diketahui bahwa untuk umur responden yang terbanyak adalah yang berumur antara 21- 30 tahun yaitu sebanyak 40 orang atau 40%, diikuti dengan responden 31- 40 tahun yaitu sebanyak 30 orang atau 30%, diikuti dengan responden 41- 50 tahun yaitu sebanyak 15 orang atau 15%, diikuti dengan responden 10 – 20 tahun yaitu sebanyak 10 orang atau 10%. Hal ini disebabkan pada umur 21-30 tahun tersebut biasanya seseorang meluangkan waktunya mengikuti senam.

c. Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan sering kali mempengaruhi perilaku seseorang dalam keputusannya. Selain itu pekerjaan pada umumnya juga mencerminkan satu bentuk perilaku. Berikut tabel responden menurut pekerjaan:

Tabel 4.3
Jumlah Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Pelajar/mahasiswa	40	40%
Swasta	15	15%
Pns	10	10%
IRT	15	15%
Jumlah	100	100%

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa pekerjaan sebagian responden adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 40 orang atau 40%, diikuti oleh responden yang bekerja sebagai swasta dan ibu rumah tangga sebanyak 15 orang atau 15%. Dan PNS sebanyak 10 orang atau 10%. Hal ini memberikan penjelasan bahwa pengguna jasa senam adalah kalangan pelajar/mahasiswa dan ibu rumah tangga yang berpotensi pada produk jasa senam di Pamella 1 Swalayan.

d. Responden Menurut Waktu Penggunaan

Pendidikan terakhir merupakan salah satu penentu bahwa pelanggan yang didalamnya bervariasi waktu penggunaan. Komposisi responden menurut waktu penggunaan disajikan pada tabel 4.4 berikut ini:

Tabel 4.4

Jumlah Responden Menurut Waktu Penggunaan

Lama penggunaan	Jumlah	presentase
0-6 bulan	5	5%
6-12 bulan	80	80%
12-24 bulan	15	15%
Jumlah	100	100%

Berdasarkan tabel 4.4 dapat diketahui bahwa responden terbanyak adalah waktu penggunaan 6-12 bulan yaitu 80 orang (80%), sedangkan responden waktu penggunaan 12-24 bulan 15 orang (15%), dan responden waktu penggunaan 0-6 bulan 5 orang (5%). Hal ini membuktikan bahwa pelanggan yang datang waktu penggunaan 0- 24 bulan lama penggunaan jasa senam.

4.3 Hasil Analisis Data

Uji Validasi dan Reabilititas

a. Uji Validasi

Pengujian validasi dilakukan dengan menggunakan metode SPSS analisis kolerasi. Uji validasi digunakan untuk mengukur *valid* atau tidaknya suatu data dalam penelitian uji signifikansi dilakukan dengan cara membandingkan *r* hitung (pada kolom *correlated Item-total coleration*) dengan *r* *table* ($df=n - 2$) yaitu dengan membandingkan nilai *r* hitung dengan *r* tabel untuk *degree of freedom* (df) = $n-2$ dalam hal ini adalah jumlah sampel. Satu pertanyaan atau indikator dinyatakan valid, apabila *r* hitung > *r* tabel dan nilai positif, namun jika *r* hitung < *r* tabel, maka dinyatakan tidak valid dan nilai negatif.

Jadi $df= n-k$ jumlah sampel ada 100 maka $100-2=98$. Dalam *r* tabel baris 98 memiliki angka *r* tabel 0,197.

Tabel 4.5
Hasil pengujian validasi

VARIABEL	PERTANYAAN	R HITUNG	R TABEL	HASIL
X1	PERTANYAAN 1	0,479	0,197	VALID
	PERTANYAAN 2	0,492	0,197	VALID
	PERTANYAAN 3	0,517	0,197	VALID
	PERTANYAAN 4	0,416	0,197	VALID
	PERTANYAAN 5	0,435	0,197	VALID
X2	PERTANYAAN 1	0,510	0,197	VALID
	PERTANYAAN 2	0,526	0,197	VALID
	PERTANYAAN 3	0,462	0,197	VALID
	PERTANYAAN 4	0,421	0,197	VALID
X3	PERTANYAAN 1	0,438	0,197	VALID
	PERTANYAAN 2	0,600	0,197	VALID
	PERTANYAAN 3	0,530	0,197	VALID
	PERTANYAAN 4	0,454	0,197	VALID
X4	PERTANYAAN 1	0,524	0,197	VALID
	PERTANYAAN 2	0,523	0,197	VALID
	PERTANYAAN 3	0,573	0,197	VALID
	PERTANYAAN 4	0,513	0,197	VALID
X5	PERTANYAAN 1	0,665	0,197	VALID
	PERTANYAAN 2	0,472	0,197	VALID
	PERTANYAAN 3	0,435	0,197	VALID
	PERTANYAAN 4	0,423	0,197	VALID
Y	PERTANYAAN 1	0,423	0,197	VALID
	PERTANYAAN 2	0,547	0,197	VALID
	PERTANYAAN 3	0,535	0,197	VALID
	PERTANYAAN 4	0,560	0,197	VALID

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa hasil perhitungan koefisiensi kolerasi seluruh r hitung $>$ r tabel untuk responden sebanyak 100. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh butir pertanyaan data dinyatakan valid, sehingga seluruh butir pertanyaan dan data layak untuk dilakukan analisis.

b. Uji Reabilitas

Pengujian reabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus Cronbach Alpha. Hasil pengujian reabilitas total dari masing-masing variabel.

1. Hasil Pengujian Reabilitas X1

Tabel 4.6
Hasil Pengujian Reabilitas X1

Reliability Statistics X1

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.708	.711	5

Hasil uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel X1 mempunyai koefisiensi Alpha yang sedang yaitu 0,71, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel dari kuisisioner adalah reliabel yang berarti kuisisioner yang digunakan penelitian ini merupakan kuisisioner yang handal.

2. Hasil Pengujian Reabilitas X2

Tabel 4.7

Hasil Pengujian Reabilitas X2

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.704	.704	4

Hasil uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel X2 mempunyai koefisiensi Alpha yang sedang yaitu 0,7, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel dari kuisisioner adalah reliabel yang berarti kuisisioner yang digunakan penelitian ini merupakan kuisisioner yang handal.

3. Hasil Pengujian Reabilitas X3

Tabel 4.8

Hasil Pengujian Reabilitas X3

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.716	.715	4

Hasil uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel X3 mempunyai koefisiensi Alpha yang sedang yaitu 0,72, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel dari kuisisioner adalah reliabel yang berarti kuisisioner yang digunakan penelitian ini merupakan kuisisioner yang handal.

4. Hasil Pengujian Reabilitas X4

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Reabilitas X4

Reliability Statistics X4

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.731	.742	4

Hasil uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel X4, mempunyai koefisiensi Alpha yang tinggi yaitu 0,73, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel dari kuisisioner adalah reliabel yang berarti kuisisioner yang digunakan penelitian ini merupakan kuisisioner yang handal.

5. Hasil Pengujian Reabilitas X5

Tabel 4.10
Hasil Pengujian Reabilitas X5

Reliability Statistics X5

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.705	.710	4

Hasil uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel X5, mempunyai koefisiensi Alpha yang sedang yaitu 0,7, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel dari kuisisioner adalah reliabel

yang berarti kuisisioner yang digunakan penelitian ini merupakan kuisisioner yang handal.

6. Hasil Pengujian Reabilitas Y

Tabel 4.11
Hasil Pengujian Reabilitas Y

Reliability Statistics Y		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.723	.724	4

Berdasarkan tabel 4.11. Menunjukkan Hasil uji reabilitas tersebut menunjukkan bahwa variabel Y, mempunyai koefisiensi Alpha yang sedang yaitu 0,7, sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran variabel dari kuisisioner adalah reliabel yang berarti kuisisioner yang digunakan penelitian ini merupakan kuisisioner yang handal.

4.4 Analisa Regresi Linier Berganda

Analisa regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini dengan tujuan untuk membuktikan hipotesis mengenai pengaruh variabel dimensi kualitas pelayanan secara parsial maupun secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen. Perhitungan statistik dalam analisis regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan bantuan program komputer SPSS for windowa versi 17.0. hasil pengolahan data dengan menggunakan program SPSS selengkapnya ada pada lampiran dan selanjutnya dijelaskan di tabel 4.12

Tabel 4.12
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda
Coefficients

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.072	1.897		.565	.573
	X1	.162	.058	.218	2.777	.007
	X2	.156	.076	.181	2.039	.044
	X3	.251	.085	.247	2.938	.004
	X4	.210	.076	.239	2.755	.007
	X5	.167	.076	.186	2.194	.031

a. Dependent Variable: Y

1. Dependent Variabel : Y (Kepuasan Pelanggan)

Model persamaan regresi yang dapat dituliskan dari hasil tersebut dalam bentuk persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = (1,897) + 0,0 X1 + 0,44 X2 + 0,0 X3 + 0,07 X4 + 0,31 X5$$

Persamaan regresi tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

- a. Dalam penelitian nilai konstanta sebesar 0,565 artinya jika variabel *reabiliti*(X1), *responsiveness* (X2), *assurance*(X3), *empathy* (X4), dan *angibles* (X5) nilainya adalah 0 maka kepuasan pelanggan Y. Nilai konstantanya sebesar 1,897
- b. Koefisiensi regresi variabel 1. Sebesar 0,162 artinya setiap terjadi peningkatan *reabiliti*(X1). Sebesar 1% berdampak pada peningkatan Y sebesar 1,62%.

- c. Koefisiensi regresi variabel 2. Sebesar 0,156 artinya setiap terjadi peningkatan *responsiveness* (X2). Sebesar 1% berdampak pada peningkatan Y sebesar 1,56%.
- d. Koefisiensi regresi variabel 3. Sebesar 0,251 artinya setiap terjadi peningkatan *assurance* (X3). Sebesar 1% berdampak pada peningkatan Y sebesar 2,51%.
- e. Koefisiensi regresi variabel 4. Sebesar 0,210 artinya setiap terjadi peningkatan *empathy* (X4). Sebesar 1% berdampak pada peningkatan Y sebesar 2,10%.
- f. Koefisiensi regresi variabel 5. Sebesar 0,167 artinya setiap terjadi peningkatan *tangibles* (X5). Sebesar 1% berdampak pada peningkatan Y sebesar 1,67%.

Dalam hasil koefisien regresi berganda yang telah dijelaskan pada uraian di atas selanjutnya akan dilakukan pengujian hipotesis yang dilakukan secara parsial maupun simultan.

4.5 Pengujian Hipotesis

a. Uji t

Untuk keberartian model regresi untuk masing-masing variabel secara parsial dapat diperoleh dengan menggunakan uji t. Berikut akan dijelaskan pengujian variabel secara parsial:

Tabel 4.13

UJI T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.072	1.897		.565	.573
	X1	.162	.058	.218	2.777	.007
	X2	.156	.076	.181	2.039	.044
	X3	.251	.085	.247	2.938	.004
	X4	.210	.076	.239	2.755	.007
	X5	.167	.076	.186	2.194	.031

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel menunjukkan bahwa variabel *reability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance* (X3), *empathy* (X4), dan *tangible* (X5). Memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y. Hal ini dapat dilihat dari nilai probabilitas X1 0,0 + X2 0,44 + X3 0,0 + X4 0,07 + X5 0,31. Dari sini dapat disimpulkan semua hipotesis diterima.

b. Uji F

Hasil perhitungan regresi bersama-sama diperoleh pada tabel :

Tabel 4.14

UJI F

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	112.139	5	22.428	16.618	.000 ^a
	Residual	126.861	94	1.350		
	Total	239.000	99			

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan hasil output SPSS pada tabel 4.14. Didapatkan nilai F hitung sebesar 16,61 dengan P value = 0,00, karena probabilitas jauh lebih kecil dr 0,05 maka model regresi dapat digunakan untuk memprediksi *reability* (X1), *responsiveness* (X2), *assurance*(X3), *empathy*(X4), dan *tangible* (X5) terhadap kepuasan pelanggan(Y).

c. Uji Determinan

Koefisisensi determinasi ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel-variabel bebas memiliki pengaruh terhadap variabel terikatnya. Nilai koefisiensi determinasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square*.

Tabel 4.15
R square.

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.441	1.162

a. Predictors: (Constant), X5, X1, X3, X4, X2

Berdasarkan tabel 4.15. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinan (*adjusted R²*) yang diperoleh sebesar 0,441. Hal ini berarti 44,0 % kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian, sedangkan sisanya yaitu 56,0 % kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

4.6 Pembahasan

Secara umum penelitian ini menunjukkan hasil yang cukup memuaskan. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sanggar Senam di Pamella Swalayan secara umum sudah baik. Hal ini dapat ditunjukkan dari banyaknya tanggapan kepuasan yang tinggi dari responden terhadap kondisi dari masing-masing variabel penelitian. Dari hasil tersebut selanjutnya diperoleh variabel kualitas pelayanan dalam kelima dimensinya memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini dikarenakan bahwa dengan pemberian pelayanan yang berkualitas, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan dalam diri pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel tampilan fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hasil ini memberikan bukti empiris sebesar 0,167, bukti fisik dari Sanggar Senam yang ditunjukkan dengan fasilitas, interior, dan sumber daya manusia sebagai pemberi pelayanan yang akan menentukan kepuasan pengguna jasa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kehandalan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hasil ini memberikan bukti empiris sebesar 0,162, bahwa kehandalan dari penyedia jasa pelayanan yang ditunjukkan dengan kehandalan dalam bentuk kecepatan pelayanan, kemampuan pegawai dan kehandalan pegawai dalam melayani pengguna jasa akan dipertimbangkan dalam kepuasan pengguna jasa.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel daya tanggap memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa. Hasil ini memberikan bukti empiris sebesar 0,156, bahwa daya tanggap dari penyedia jasa

pelayanan yang ditunjukkan dengan kesediaan pegawai dalam membantu, kesediaan pegawai dalam memberikan informasi, respon yang cepat dari pegawai menyelesaikan masalah dengan cepat akan memberikan pengaruh dalam terbentuknya kepuasan pengguna jasa senam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel jaminan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan. Hasil ini memberikan bukti empiris sebesar 0,251, bahwa jaminan dari penyedia jasa pelayanan akan memberikan peningkatan pada kepuasan pengguna jasa senam. Hal ini dengan kemampuan pegawai dalam melayani pengguna jasa, pegawai yang mempunyai pengetahuan luas dan jaminan keamanan yang diberikan akan memberikan kesan yang lebih baik pada Sanggar Senam sehingga meningkatkan kepuasan pengguna jasa senam.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepedulian memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa senam. Hasil ini memberikan bukti empiris sebesar 0,210 bahwa adanya perhatian yang sama, kemampuan komunikasi yang baik, kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pengguna jasa senam dan pemahaman setiap keinginan pengguna jasa senam akan meningkatkan pandangan positif dari Sanggar Senam. Hasil ini selanjutnya akan memberikan kepuasan yang lebih tinggi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda yang telah dilakukan penelitian ini, didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = (1,897) + 0,0 X_1 + 0,44 X_2 + 0,0 X_3 + 0,07 X_4 + 0,31 X_5$$

Dari persamaan regresi tersebut dapat diketahui koefisiensi persamaan regresi adalah positif. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bahwa koefisien determinan (adjusted R²) yang diperoleh sebesar 0,441. Hal ini berarti 44,0 % kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian, sedangkan sisanya yaitu 56,0 % kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Variabel yang paling berpengaruh adalah *assurance* (X₃). koefisiensi regresi variabel 3. Sebesar 0,251 artinya setiap terjadi peningkatan *assurance* (X₃). Sebesar 1% berdampak pada peningkatan Y sebesar 2,51%.
3. Variabel yang berpengaruh paling kecil adalah *responsiveness* (X₂), koefisiensi regresi variabel 2. Sebesar 0,156 artinya setiap terjadi peningkatan *responsiveness* (X₂). Sebesar 1% berdampak pada peningkatan Y sebesar 1,56%.

5.2 Saran

Saran untuk perusahaan

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini, maka diajukan saran-saran sebagai pelengkap terhadap kualitas pelayanan yang dapat diberikan oleh Sanggar Senam Pamela Swalayan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian, dari indicator kualitas pelayanan. Perusahaan sebaiknya dapat meningkatkan kualitas pemahaman keinginan konsumen. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki fasilitas dari pelayanan, dengan cara menambah fasilitas ruang gedung, tempat parkir, kamar mandi, dan lain-lain.
2. Sebaiknya pengelola sanggar senam melakukan perbaikan tanggapan dalam memberikan pelayanan. Penyedia jasa pelayanan yang ditunjukan dengan kesediaan pegawai dalam membantu, kesediaan pegawai dalam memberikan informasi, respon yang cepat dari pegawai menyelesaikan masalah dengan cepat akan memberikan pengaruh dalam terbentuknya kepuasan pengguna jasa senam.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, imam. 2005. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro
- Ghozali, imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan program IBM SPSS19*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang
- Himawan.(2015). *Balanced Scorecard sebagai Alat Pengukuran Kinerja Manajemen* Jurnal Esensi, Volume 8 No.1/2005
- Kotler, Philip. 2002. *Marketing Management*. Jakarta : Penhallindo
- Kotler, Philip dan Garry Amstrong. 2005. *Dasar – dasar Pemasaran*. Jakarta: Prenhallindo.
- Kotler dan Keller 2009, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1*, PT Indeks jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba empat
- Lovelock, Christopher. 2004. *Service Marketing*. Edisi Kelima. Singapura : Prentice Hall.
- Menke G. Frank dan encyclopedia of sport (Bannes and Company New York 1960)
- Riswan. 2013. *Faktor Determinan Yang Berhubungan Dengan kualitas Pelayanan Rawat Inap Di Rsup Dr. Wahidin Sudirohusodo Makasar Tahun 2013* Jurnal. Universitas Hasanudin
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif dan R&D*. CV Alfabeta Bandung
- Sugiyono . 2010. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung : Alfabeta
- Supomo, Bambang. 2002. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Yogyakarta :BPFE – yogyakarta
- Supranto, 2011. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka cipta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Strategi Bisnis Modern*, Andi, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran*, Andi, Yogyakarta