

ABSTRAK

Saat ini jasa pelayanan olahraga dan kebugaran semakin diminati oleh masyarakat di Kabupaten Karawang salah satunya adalah Ray Gym. Ray Gym adalah salah satu perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang tersebut. Namun beberapa bulan terjadinya naik turun jumlah anggota pada gym tersebut, dikarenakan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di gym dan atribut prioritas yang perlu untuk diperbaiki pada Ray gym dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Sampel penelitian ini sebanyak 91 responden. Metode yang dipergunakan yaitu *servqual* yang dimana terdapat antara (persepsi-harapan) pelanggan atas pelayanan tersebut, kemudian metode ipa digunakan sebagai untuk menganalisis setiap atribut-atribut tingkat kepentingan dan tingkat mengidentifikasi bagian yang diperbaiki, dan metode kaizen digunakan sebagai usulan perbaikan dengan penerapan PDCA. Pengumpulan data yang dilakukan dengan menggunakan kusioner dan skala likert sebagai pengukurannya diantara kisaran nilai 1-5. Alat data analisis dibantu oleh perangkat *software* IBM SPSS 25. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai dari rata-rata kualitas pelayanan (Q) sebesar 0,957 yang artinya kualitas pelayanan masih kurang memuaskan karena memiliki nilai $Q < 1$. Pada hasil diagram, kartesius IPA terdapat beberapa atribut yang perlu dilakukan perbaikan yaitu atribut nomor *Tangible* 1, *Emphaty* 1 dan *Assurance* 3. Pada hasil melalui kaizen ditemukan solusi perbaikan pada atribut nomor diantaranya: *Tangible* 2, *Reability* 1, *Responsiveness* 1, *Assurance* 2 dan *Empathy* 2.

Kata Kunci: IPA, Kaizen, Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, *Servqual*, SPSS 25

KARAWANG

ABSTRACT

Currently sports and fitness services are increasingly in demand by people in Karawang Regency, one of which is Ray Gym. Ray Gym is a service company engaged in this field. However, several months there have been ups and downs in the number of members at the gym, due to the quality of service received by customers. The purpose of this study was to be able to determine the level of service quality on customer satisfaction at the gym and the priority attributes that need to be improved at Ray gym in an effort to improve service quality. The sample of this research is 91 respondents. The method used is servqual where there is between (perception-expectations) of the customer for the service, then the IPA method is used to analyze each attribute's level of importance and the level of identifying parts to be repaired, and the kaizen method is used as a proposed improvement with the application of PDCA. Data collection was carried out using a questionnaire and a Likert scale as a measurement between the range of values 1-5. The data analysis tool is assisted by the IBM SPSS 25 software. The results of the study show that the average value of service quality (Q) is 0.957, which means that service quality is still unsatisfactory because it has a value of $Q < 1$. In the results of the diagram, IPA cartesius there are several attributes that need to be improved, namely attribute numbers Tangible 1, Empathy 1 and Assurance 3. In the results through kaizen found solutions to improve attribute numbers including: Tangible 2, Reability 1, Responsiveness 1, Assurance 2 and Empathy 2.

Keyword: Kaizen, Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual, IPA, SPSS 25.