

ABSTRAK

Tempat olah kebugaran merupakan salah satu jenis bidang pelayanan olahraga yang menyediakan peralatan olahraga untuk disewakan. Ray gym merupakan salah satu usaha yang bergerak menyediakan jasa pelayanan tempat olah kebugaran, sudah berjalan selama 2 tahun semenjak pandemi, pemilik tempat olah kebugaran ini berencana mengembangkan usahanya maka dari itu tujuan penelitian ini adalah untuk dapat mengetahui kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan pelanggan di tempat olah kebugaran. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Servqual dan IPA. Data primer melakukan pengumpulan data menggunakan kuesioner pelanggan. Metode pengambilan sampel menggunakan teknik slovin dengan sampel 161 responden, data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan program SPSS 25. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai tingkat kepuasan pelanggan tempat olah kebugaran terhadap kualitas pelayanan $Q \geq 1$, dengan nilai $Q = 1,023$. Dengan demikian, kualitas pelayanan pada tempat olah kebugaran masuk dalam kategori memuaskan.

Kata kunci : IPA, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, Metode servqual



ABSTRACT

The fitness center is a type of sports service sector that provides sports equipment for rent. X Gym is one of the businesses engaged in providing gym services. It has been running for 2 years since the pandemic, and the owner of this gym is planning to expand his business. Therefore, the purpose of this research is to be able to find out the quality of service and the level of customer satisfaction at gyms. The methods used in this research are Servqual and IPA. Primary data is collected using customer questionnaires. The sampling method used was the Slovin technique, with a sample of 161 respondents. The data in this study were analyzed using the SPSS 25 program. The results of the study showed that the value of the customer satisfaction level of fitness centers on service quality was $Q \geq 1$, with a value of $Q = 1.023$. Thus, the quality of service at the fitness center is satisfactory.

Keywords : IPA, service quality, customer satisfaction, servqual method

