

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEMPAT GYM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(Studi Kasus di Jax's Gym Purwokerto)**



SKRIPSI

Disusun oleh :

DAVID TRI WINARNO

NIM. 1102010093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2017**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEMPAT GYM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(Studi Kasus di Jax's Gym Purwokerto)**



SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

DAVID TRI WINARNO

NIM. 1102010093

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PURWOKERTO
2017**

ii

HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEMPAT GYM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL
(Studi Kasus di Jax's Gym Purwokerto)



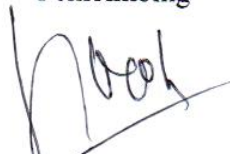
SKRIPSI

Disusun oleh :

DAVID TRI WINARNO
NIM. 1102010093

Diperiksa dan disetujui oleh:

Pembimbing



Dr. Suyoto, M.Si
NIK. 2160189


HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang diajukan oleh:

Nama : David Tri Winarno
NIM : 1102010093
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Tempat
Gym Dengan Menggunakan Metode Servqual (Studi Kasus di
Jax's Gym Purwokerto)

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

DEWAN PENGUJI

Ketua : Drs. Suyoto, M.Si ()
Anggota 1 : Hengky Widhiandono, SE., M.Si ()
Anggota 2 : Herni Sustiana Astuti, SE., M.Si., PhD ()

Ditetapkan di: Purwokerto

Tanggal : Agustus 2017

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis




Akhmad Darmawan, S.E., M.Si

NIK. 2160148

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : David Tri Winarno
NIM : 1102010093
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Purwokerto

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi ini adalah hasil karya saya dan bukan merupakan hasil karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dan apabila di kemudian hari terbukti ada unsur penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Purwokerto, 24 Agustus 2017

Yang membuat pernyataan,



David Tri Winarno

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Boleh jadi kamu membenci sesuatu, padahal ia amat baik bagimu, dan boleh jadi (pula) kamu menyukai sesuatu, padahal ia amat buruk bagimu, Allah mengetahui, sedang kamu tidak mengetahui. (Q.S Al-Baqarah 216)

Skripsi Ini Kupersembahkan Untuk :

Ayahanda Sutrisno, Ibunda Sunarsih ,my brother dhoni,dodi,mba reny,arkha,kekasihku ratih prabandari dan Semua sahabar-sahabat saya tito,uly,era,ucup yang senantiasa mencurahkan kasih sayang, dukungan, bimbingan, dan doa yang tulus dalam setiap langkahku.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah yang senantiasa dilimpahkan kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul : **“ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEMPAT GYM DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus di Jax’s Gym Purwokerto)”**. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

Saya menyadari dalam pembuatan skripsi ini tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Akhmad Darmawan, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
2. Bapak Hermin Endratno, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Purwokerto.
3. Bapak Drs. Suyoto, M.Si selaku dosen Pembimbing skripsi yang menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan dan menyelesaikan skripsi ini.
4. Seluruh staff pengajar Fakultas Universitas Muhammadiyah Purwokerto.yang telah memberikan pengetahuan dan ilmu yang bermanfaat selama penulis menjalani studi di Universitas Muhammadiyah Purwokerto.

5. Seluruh staff karyawan Universitas Muhammadiyah Purwokerto. yang telah memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa.
6. Seluruh pihak manajemen Jax's Gym Purwokerto.
7. Bapak dan ibu tercinta yang senantiasa memberikan dukungan, semangat dan doa yang tulus kepada penulis.
8. Teman – teman seperjuangan selama berada di Universitas Muhammadiyah Purwokerto, angkatan 2011 yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu, terimakasih atas saran, dan bantuannya selama ini.
9. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Akhir kata semoga Allah SWT membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi yang para pembaca.

Purwokerto, Agustus 2017

Penulis:

David Tri Winarno
NIM 1102010093

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP TEMPAT GYM
DENGAN MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (Studi Kasus di Jax's
Gym Purwokerto)**

David Tri Winarno¹, Suyoto²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan anggota atas pelayanan yang diberikan Jax Gym Purwokerto dan faktor pelayanan yang harus menjadi prioritas utama dalam penyusunan strategi pelayanan di Jax Gym Purwokerto. Sampel yang diperoleh dalam penelitian ini sebesar 90 orang. Sampel yang diambil yaitu pelanggan yang sudah memanfaatkan Jax Gym minimal 3 (tiga) bulan dan berusia antara 15 – 30 tahun. Pengujian hipotesis menggunakan metode *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota Jax Gym Purwokerto sebesar 90,84%, hal ini menunjukkan bahwa pelayanan tempat Jax Gym Purwokerto yang meliputi aspek *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibility* sudah memuaskan konsumen. Aspek yang mempengaruhi kepuasan anggota yang penanganannya perlu diprioritaskan adalah aspek *responsiveness*. Aspek yang mempengaruhi kepuasan anggota yang perlu dipertahankan adalah aspek *reliability*. Aspek yang mempengaruhi kepuasan anggota yang dinilai masih dianggap kurang penting bagi anggota, sedangkan kualitas pelaksanaannya biasa atau cukup saja adalah aspek *assurance*. Aspek yang mempengaruhi kepuasan anggota yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya adalah aspek *emphaty* dan aspek *tangibility*.

Kata kunci : Pelayanan, Kepuasan, *Importance Performance Analysis*.

GYM COSTUMER SATISFACTION ANALYSIS USING SERVQUAL METHOD

(Case Study at Jax's Gym Purwokerto)

David Tri Winarno¹, Suyoto²

ABSTRACT

This research aims to find out the satisfaction of members of the services provided by Jax Gym Purwokerto and the service factor that should be the main priority in the preparation of service strategy in Jax Gym Purwokerto. The samples obtained in this study amounted to 90 people. Samples taken are customers who have utilized Jax Gym at least 3 (three) months and aged between 15 - 30 years. The hypothesis test was by Importance Performance Analysis method. The result of the research that level of satisfaction of Member Jax Gym Purwokerto of 90.84%, this indicates that the service place of Jax Gym Purwokerto covering aspects of reliability, responsiveness, assurance, empathy and tangibility already satisfy the consumer. The aspects that affect the satisfaction of the responses need to be prioritized is the aspect of responsiveness. The aspects that affect the satisfaction of members needs to be retained is the reliability aspects. The aspects that affect the satisfaction of members who rated still considered less important to members, while the quality of its execution or simply just is the aspect of assurance. The aspects that affect the satisfaction of members who judged superfluous in corporate governance are aspects empathy and tangibility..

Keywords : Service, Satisfaction, Importance Performance Analysis.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT.....	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang Masalah	1
1.2.Rumusan Masalah	4
1.3.Pembatasan Masalah.....	4
1.4.Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1.Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan	6
2.1.2 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.3 Metode ServQual.....	13

2.2. Penelitian Sebelumnya	15
2.3. Kerangka Pemikiran	18
2.4. Hipotesis	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Objek Penelitian	22
3.3 Subjek Penelitian	22
3.4 Pengumpulan Data	22
3.5 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	22
3.6 Definisi Operasional	23
3.7 Penentuan Skor	25
3.8 Uji validitas dan reliabilitas	26
3.9 <i>Importance Performance Analysis</i>	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Profil Jax Gym Purwokerto	31
4.2 <i>Respons Rate</i>	34
4.3 Karakteristik Responden	34
4.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	35
4.5 Deskripsi Data Penelitian	37
4.6 Pembahasan	50
4.7 Keterbatasan Penelitian	53
BAB V PENUTUP	54
5.1 Simpulan	54
5.2 Saran	54
DAFTAR PUSTAKA	55

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1. Ringkasan Hasil Peneliti Terdahulu.....	16
Tabel 4.1. <i>Respons Rate</i>	34
Tabel 4.2. Karakteristik Responden (n= 90)	34
Tabel 4.3. Uji Validitas	36
Tabel 4.4. Uji Reliabilitas	36
Tabel 4.5. Data Skor Jawaban Harapan Anggota (n = 90).....	37
Tabel 4.6. Data Skor Jawaban Kinerja Jax Gym Purwokerto (n = 90).....	38
Tabel 4.7. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jax Gym Purwokerto Pada Aspek <i>Reliability</i>	39
Tabel 4.8. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jax Gym Purwokerto Pada Aspek <i>Responsiveness</i>	41
Tabel 4.9. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jax Gym Purwokerto Pada Aspek <i>Assurance</i>	42
Tabel 4.10. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jax Gym Purwokerto Pada Aspek <i>Emphaty</i>	43
Tabel 4.11. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jax Gym Purwokerto Pada Aspek <i>Tangibility</i>	44
Tabel 4.12. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jax Gym Purwokerto	45
Tabel 4.13. Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jax Gym Purwokerto per Aspek Pelayanan.....	47

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 1. Kerangka Berpikir	20
Gambar 3.1 Matriks <i>Importance Performance Analysis</i>	29
Gambar 4.2 Diagram Kartesius	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan

Lampiran 2. Data Penelitian Kuesioner

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Karakteristik Responden

Lampiran 5. Perhitungan Skor Harapan Pelanggan Jax Gym

Lampiran 6. Perhitungan Skor Kinerja Jax Gym

Lampiran 7. Perhitungan Tingkat Kesesuaian Harapan Pelanggan dan Kinerja Jax
Gym

Lampiran 8. Tabel r *Product Moment*