

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN BERDASARKAN PERBEDAAN ANTARA KINERJA REBORN GYM DAN HARAPAN PELANGGAN REBORN GYM BOBOTSARI MENGGUNAKAN PENDEKATAN SERVQUAL DAN IPA

Mia Dwi Agustina¹, Ibnu Abdul Rosid², Cici Finansia²

INTISARI

Latar Belakang: Peningkatan pusat kebugaran berdampak pada persaingan yang ketat sehingga banyak pusat kebugaran tutup karena kualitas pelayanan yang menurun sehingga berpengaruh pada kepuasan pelanggan. Maka dari itu, penulis melakukan analisis kepuasan pelanggan pada Reborn Gym Bobotsari.

Tujuan: Untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh Reborn Gym sudah sesuai dengan keinginan pelanggan?

Metode Penelitian: *Servqual, Importance Performance Analysis*

Hasil: Analisis yang telah dilakukan menggunakan metode *servqual* mendapati bahwa pelanggan secara keseluruhan merasa kinerja Reborn Gym belum sesuai dengan harapan, namun pelanggan secara keseluruhan merasa sangat puas dengan kinerja Reborn Gym.

Kesimpulan: Usulan strategi yang dapat dipertimbangkan untuk perbaikan kedepannya antara lain meningkatkan responsif karyawan gym dalam membantu pelanggan yang mengalami masalah dalam penggunaan alat dan menambah fasilitas penunjang

Kata-kunci: Kepuasan Pelanggan, Kinerja, Harapan

¹ Mahasiswa Program Studi Teknik Industri Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

² Dosen Program Studi Teknik Industri Universitas Jenderal Achmad Yani Yogyakarta

CUSTOMER SATISFACTION ANALYSIS OF SERVICE QUALITY BASED ON THE DIFFERENCE BETWEEN REBORN GYM PERFORMANCE AND CUSTOMER EXPECTATIONS BOBOTSARI REBORN GYM USING SERVQUAL APPROACH AND IPA

Mia Dwi Agustina¹, Ibnu Abdul Rosid², Cici Finansia²

ABSTRACT

Background: The increase in fitness centers has an impact on fierce competition so that many fitness centers are closed due to declining service quality so that it affects customer satisfaction. Therefore, the authors conducted an analysis of customer satisfaction at Reborn Gym Bobotsari.

Objective: To find out whether the quality of service set by Reborn Gym is in accordance with the wishes of the customer?

Method: Servqual, Importance Performance Analysis

Result: The analysis that has been carried out using the servqual method found that customers overall feel that the performance of Reborn Gym has not met expectations, but customers overall are very satisfied with the performance of Reborn Gym.

Conclusion: Proposed strategies that can be considered for future improvements include increasing the responsiveness of gym employees in helping customers who experience problems in using tools and adding supporting facilities.

Keywords: Customer Satisfaction, Performance, Costumer Expectations

¹ Student of Industrial Engineering at Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta

² Lecturer of Industrial Engineering Jenderal Achmad Yani University Yogyakarta