

BAB 4

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

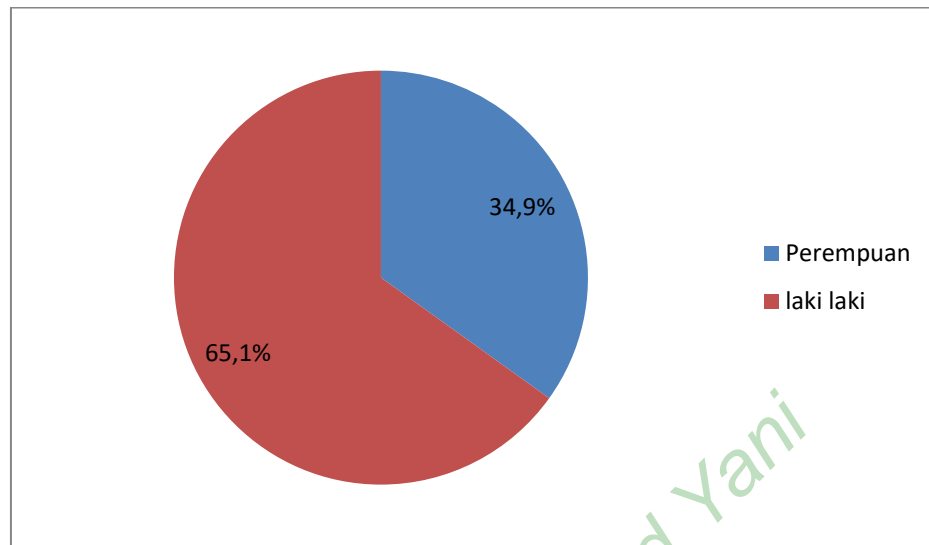
4.1.1 Profil Perusahaan

Reborn Gym merupakan pusat kebugaran yang didirikan pada tanggal 6 Februari 2022 terletak di Desa Bobotsari, Purbalingga, Jawa Tengah. Bangunan dua lantai dengan luas 126m² dipenuhi dengan fasilitas *gym* sebanyak 19 macam alat pada lantai dasar dan ruang untuk olahraga senam di lantai atas. Fasilitas tambahan yang tersedia antara lain tempat parkir, bangku tunggu, set musik, loker, sowkes, dan kamar mandi di setiap lantainya. Reborn Gym juga menyiapkan *Coach* untuk membantu para pemula yang masih awam dan baru ingin untuk berolahraga di tempat *gym*.

Terhitung pada bulan Mei 2022, Reborn Gym memiliki total 114 *member* dengan 48 *member* aktif. Reborn Gym buka setiap hari mulai dari pukul 7 pagi hingga pukul 8 malam.

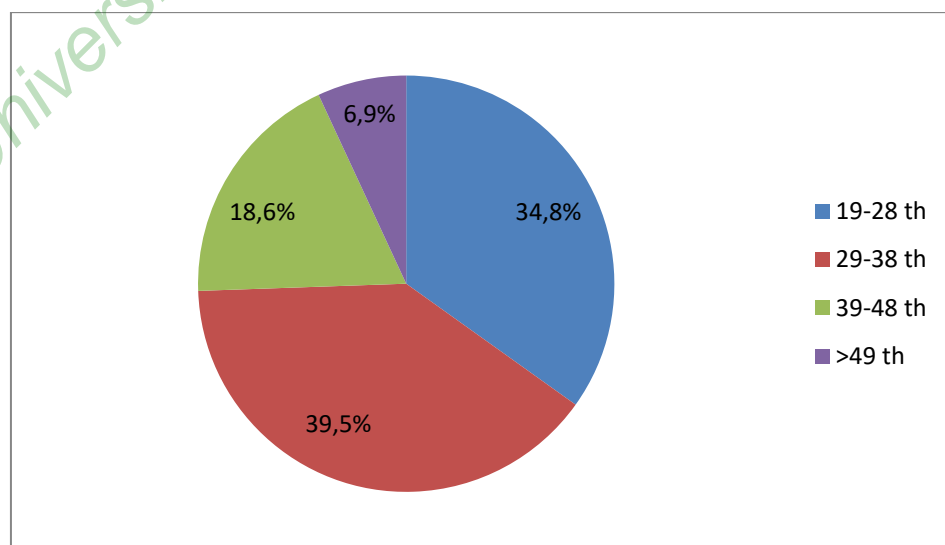
4.1.2 Profil Responden

Data yang didapat dari pengisian kuesioner antara lain jenis kelamin, umur, dan informasi tentang berapa kali responden sudah datang ke Reborn Gym. Data responden yang dinyatakan memenuhi terdapat sebanyak 48 *member*. Klasifikasi pertama ialah jenis kelamin, berdasarkan data yang terkumpul, *member* Reborn Gym terdiri dari 28 laki-laki dengan persentase 65,1% dan perempuan sebanyak 15 dengan persentase 34,9%.



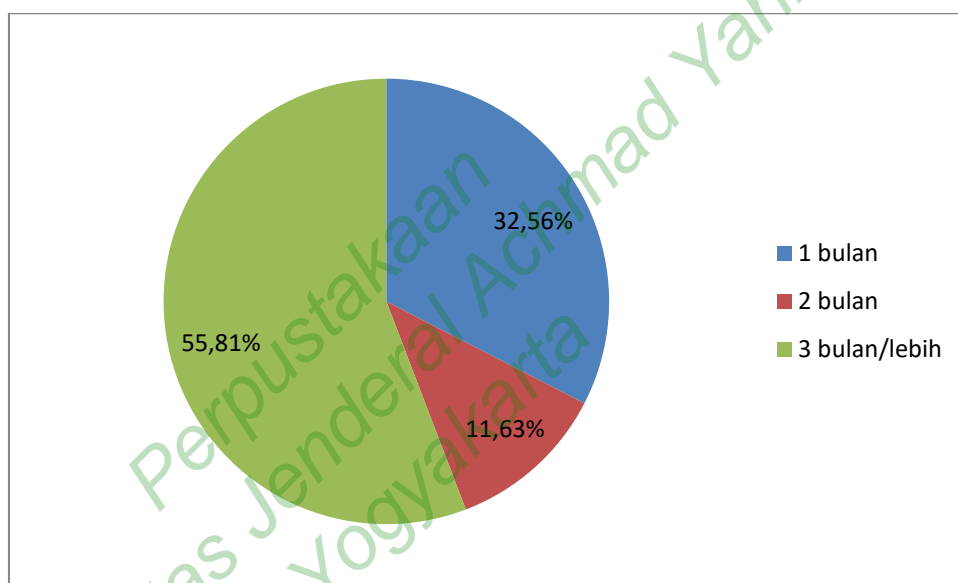
Gambar 4.1 Persentase Jenis Kelamin

Berdasarkan umur, *member* Reborn Gym dibagi menjadi 4 kategori, yaitu rentang umur 19-28 tahun, 29-38 tahun, 39-48 tahun, dan >49 tahun di mana rentang umur paling tinggi yaitu 29-38 tahun sebanyak 17 *member* dengan persentase 39,5%. Rentang umur *member* paling rendah yaitu pada umur >49 tahun sebanyak 3 *member* dengan persentase 6,9%, sedangkan untuk rentang umur 19-28 tahun sebanyak 15 *member* dengan persentase 34,8% dan rentang umur 39-48 tahun sebanyak 8 *member* dengan persentase 18,6% *member*.



Gambar 4.2 Persentase Umur

Terakhir, responden dikategorikan berdasarkan lamanya responden bergabung menjadi *member* Reborn Gym, yaitu selama 1 bulan, 2 bulan, dan 3 bulan/lebih. Responden yang bergabung dalam kurun waktu 1 bulan sejumlah 14 *member* dengan persentase 32,56%, responden yang bergabung dalam kurun waktu 2 bulan sejumlah 5 *member* dengan persentase 11,63%, dan terakhir, responden yang bergabung dalam kurun waktu 3 bulan/ lebih sejumlah 24 *member* dengan persentase 55,81%.



Gambar 4.3 Persentase Rentang Waktu Menjadi *member*

4.1.3 Perancangan Kuesioner

Kuesioner merupakan salah satu media yang digunakan untuk mengumpulkan informasi dari narasumber yang nantinya informasi tersebut diolah menjadi data yang dapat digunakan untuk menunjang penelitian ini. Pernyataan-pernyataan yang tercantum dalam kuesioner berasal dari hasil studi literatur penelitian sebelumnya yang membahas topik yang serupa.

Berikut adalah penentuan dari dimensi dan pernyataan untuk kuesioner yang akan dibagikan :

Tabel 4.1 Dimensi dan Pernyataan

Dimensi	No	Pernyataan
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1.	Tempat <i>gym</i> buka tepat waktu sesuai dengan jam buka yang telah ditentukan
	2.	Karyawan dapat diandalkan untuk memberikan layanan dengan cepat
	3.	Respon karyawan cepat untuk menanggapi pelanggan di sosial media
	4.	Karyawan memberikan pelayanan secara tepat sesuai dengan keinginan pelanggan
	5.	Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan janji yang telah ditawarkan oleh pihak Reborn Gym
	6.	Pencatatan tentang masa aktif <i>member</i> akurat
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	7.	Respon karyawan cepat untuk menanggapi pelanggan secara langsung
	8.	Ada penanganan yang dilakukan jika terdapat keluhan dari pelanggan
	9.	Ketersediaan karyawan Gym membantu pelanggan yang mengalami masalah dalam penggunaan alat
	10.	Pelanggan diberi kebebasan untuk bertanya
Jaminan (<i>Assurance</i>)	11.	Tersedianya jaminan keamanan di tempat <i>gym</i> (CCTV, keamanan parkir, barang bawaan yang tertinggal)
	12.	Pelanggan merasa aman berolahraga di Reborn Gym
	13.	Peralatan <i>gym</i> yang tersedia aman jika digunakan sesuai aturan
	14.	Karyawan <i>gym</i> mengetahui tentang penggunaan alat dengan benar
	15.	Karyawan <i>gym</i> memiliki pengetahuan yang cukup mengenai per-fitness-an untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan
	16.	Karyawan <i>gym</i> dapat membantu pelanggan dalam penggunaan alat
Empati (<i>Empathy</i>)	17.	Karyawan <i>gym</i> melakukan komunikasi dengan pelanggan dengan bahasa yang baik

Dimensi	No	Pernyataan
		dan sopan
	18.	Karyawan <i>gym</i> menaruh perhatian kepada keperluan pelanggan
	19.	Waktu operasional Reborn Gym sesuai dengan waktu senggang pelanggan
	20.	Karyawan <i>gym</i> memahami kebutuhan tambahan pelanggan
	21.	Kemudahan pendaftaran untuk bergabung menjadi <i>member</i>
	22.	Ketersediaan karyawan <i>gym</i> mendengar kritik dan saran dari pelanggan
	23.	Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di pahami
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	24.	Tempat <i>gym</i> luas dan nyaman
	25.	Tempat untuk berolahraga bersih
	26.	Ketersediaan lahan parkir yang cukup
	27.	Toilet bersih dan airnya selalu tersedia
	28.	Tempat <i>gym</i> memiliki alat-alat fitness yang modern
	29.	Fasilitas lain cukup menunjang (cermin, kipas, bangku, dll)
	30.	Peralatan yang tersedia terawat dengan baik

4.1.4 Penentuan Pengambilan Sampel

Sampel yang dipilih pada penelitian ini adalah *member* Reborn Gym yang telah mengunjungi Reborn Gym Bobotsari minimal 4 kali dengan asumsi responden telah merasakan seluruh fasilitas yang tersedia di Reborn Gym Bobotsari.

Jumlah pelanggan aktif pada bulan Mei yaitu sebanyak 48 *member*, dengan tingkat kepercayaan 95%, dengan menggunakan rumus slovin maka didapatkan sampel sebagai berikut

$$n = N / (1+(N \times e^2))$$

$$n = 48 / (1+(48 \times 0,05^2))$$

$$n = 42,857 \text{ dibulatkan menjadi } 43$$

Perhitungan tersebut menghasilkan nilai *n* sebesar 43 yang mana berarti sampel pada penelitian ini sejumlah 43 responden.

4.1.5 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui akurasi kuesioner yang disebarakan, jika *r* hitung > *r* tabel maka butir pertanyaan dinyatakan valid. Nilai *N* (jumlah sampel) pada penelitian ini ialah 43 responden dengan nilai *alpha* (tingkat signifikansi) 5%. Nilai derajat kebebasan (*df*)=*N*-2, di mana berarti nilai *df* adalah 43-2 = 41 sehingga didapat nilai *r*-tabel 0,3008. Selanjutnya untuk *r* hitung akan dibantu menggunakan SPSS

a. Uji Validitas Kinerja

Tabel 4.2 Validitas Kinerja

Dimensi	No	R hitung	R tabel	Hasil
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1.	0,543	0,3008	Valid
	2.	0,767	0,3008	Valid
	3.	0,548	0,3008	Valid
	4.	0,789	0,3008	Valid
	5.	0,802	0,3008	Valid
	6.	0,671	0,3008	Valid

Dimensi	No	R hitung	R tabel	Hasil
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	7.	0,831	0,3008	Valid
	8.	0,772	0,3008	Valid
	9.	0,724	0,3008	Valid
	10.	0,749	0,3008	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	11.	0,672	0,3008	Valid
	12.	0,810	0,3008	Valid
	13.	0,731	0,3008	Valid
	14.	0,847	0,3008	Valid
	15.	0,821	0,3008	Valid
	16.	0,884	0,3008	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	17.	0,660	0,3008	Valid
	18.	0,811	0,3008	Valid
	19.	0,692	0,3008	Valid
	20.	0,744	0,3008	Valid
	21.	0,811	0,3008	Valid
	22.	0,846	0,3008	Valid
	23.	0,863	0,3008	Valid
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	24.	0,721	0,3008	Valid
	25.	0,775	0,3008	Valid
	26.	0,554	0,3008	Valid
	27.	0,738	0,3008	Valid

Dimensi	No	R hitung	R tabel	Hasil
	28.	0,685	0,3008	Valid
	29.	0,702	0,3008	Valid
	30.	0,720	0,3008	Valid

Setelah uji validitas dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai pada tabel diatas adalah valid.

b. Uji Validitas Harapan

Tabel 4.3 Validitas Harapan

Dimensi	No	R hitung	R tabel	Hasil
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1.	0,692	0,3008	Valid
	2.	0,703	0,3008	Valid
	3.	0,714	0,3008	Valid
	4.	0,788	0,3008	Valid
	5.	0,716	0,3008	Valid
	6.	0,702	0,3008	Valid
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	7.	0,767	0,3008	Valid
	8.	0,768	0,3008	Valid
	9.	0,726	0,3008	Valid
	10.	0,759	0,3008	Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	11.	0,733	0,3008	Valid
	12.	0,859	0,3008	Valid
	13.	0,721	0,3008	Valid

Dimensi	No	R hitung	R tabel	Hasil
	14.	0,854	0,3008	Valid
	15.	0,834	0,3008	Valid
	16.	0,745	0,3008	Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	17.	0,641	0,3008	Valid
	18.	0,733	0,3008	Valid
	19.	0,707	0,3008	Valid
	20.	0,791	0,3008	Valid
	21.	0,721	0,3008	Valid
	22.	0,814	0,3008	Valid
	23.	0,867	0,3008	Valid
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	24.	0,783	0,3008	Valid
	25.	0,762	0,3008	Valid
	26.	0,652	0,3008	Valid
	27.	0,842	0,3008	Valid
	28.	0,751	0,3008	Valid
	29.	0,719	0,3008	Valid
	30.	0,759	0,3008	Valid

Setelah uji validitas dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai pada tabel diatas adalah valid.

2. Uji Reliabilitas

Perhitungan uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus *Cronbach Alpha*. Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach's Alpha* > 0,6 (Ghozali, 2005:42). Perhitungan nilai *Cronbach's Alpha* dibantu menggunakan SPSS.

a. Uji Reliabilitas Kinerja

Tabel 4.4 Reliabilitas Kinerja

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0,921	Reliabel
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,818	Reliabel
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,861	Reliabel
4.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	0,898	Reliabel
5.	Empati (<i>Empathy</i>)	0,914	Reliabel

Setelah uji reliabilitas dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai pada tiap dimensi di atas adalah reliabel.

b. Uji Reliabilitas Harapan

Tabel 4.5 Reliabilitas Harapan

No	Dimensi	<i>Cronbach's Alpha</i>	Hasil
1.	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	0,944	Reliabel
2.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	0,846	Reliabel
3.	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	0,855	Reliabel
4.	Jaminan	0,891	Reliabel

	(Assurance)		
5.	Empati (Empathy)	0,916	Reliabel

Setelah uji reliabilitas dilakukan, dapat ditarik kesimpulan bahwa nilai pada tiap dimensi di atas adalah reliabel.

4.1.6 Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui adakah korelasi antara dimensi dari fasilitas yang telah disediakan dengan kepuasan pelanggan serta seberapa tinggi korelasi yang terjadi. Berikut adalah hasil dari analisis korelasi antara pernyataan tentang fasilitas dengan kepuasan pelanggan :

Tabel 4.6 Korelasi Antara Dimensi Kinerja dan Kepuasan Pelanggan

		Correlations					
		Kehandalan	Daya_Tangkap	Jaminan	Empati	Bukti_Fisik	Harapan
Kehandalan	Pearson Correlation	1	.915**	.864**	.855**	.725**	.948**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Daya_Tangkap	Pearson Correlation	.915**	1	.831**	.792**	.609**	.902**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Jaminan	Pearson Correlation	.864**	.831**	1	.904**	.803**	.957**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Empati	Pearson Correlation	.855**	.792**	.904**	1	.839**	.956**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Bukti_Fisik	Pearson Correlation	.725**	.609**	.803**	.839**	1	.845**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
Harapan	Pearson Correlation	.948**	.902**	.957**	.956**	.845**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Tabel 4.7 Korelasi Antara Dimensi Harapan dan Kepuasan Pelanggan

		Correlations					
		Kehandalan	Daya_Tangkap	Jaminan	Empati	Bukti_Fisik	Harapan
Kehandalan	Pearson Correlation	1	.918**	.899**	.772**	.710**	.940**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Daya_Tangkap	Pearson Correlation	.918**	1	.867**	.700**	.620**	.890**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Jaminan	Pearson Correlation	.899**	.867**	1	.885**	.844**	.978**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Empati	Pearson Correlation	.772**	.700**	.885**	1	.830**	.921**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	43	43	43	43	43	43
Bukti_Fisik	Pearson Correlation	.710**	.620**	.844**	.830**	1	.859**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	43	43	43	43	43	43
Harapan	Pearson Correlation	.940**	.890**	.978**	.921**	.859**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	43	43	43	43	43	43

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4.1.7 Service Quality (Servqual)

1. Perhitungan Skor Kinerja

Kinerja merupakan pelayanan nyata yang telah disediakan dan yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Di bawah ini merupakan hasil skor kinerja berdasarkan pernyataan yang telah diberikan kepada 43 responden :

Tabel 4.8 Skor Kerja

Dimensi	No	Skala Penilaian						Skor
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Total	
Keandalan (Reliability)	1.			1	16	26	43	4,5813
	2.			1	15	27	43	4,6046
	3.			4	18	21	43	4,3953
	4.	1		2	14	26	43	4,4883
	5.	1		1	20	21	43	4,3953
	6.	1		1	19	22	43	4,4186
Daya Tangkap (Responsiveness)	7.			2	14	27	43	4,5813
	8.		1	2	19	21	43	4,3953

Dimensi	No	Skala Penilaian						Skor
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Total	
	9.	1		1	14	27	43	4,5348
	10.			1	10	32	43	4,7209
	11.		1	6	17	19	43	4,2558
Jaminan (<i>Assurance</i>)	12.			2	12	29	43	4,6279
	13.			1	10	32	43	4,7209
	14.			1	15	27	43	4,6046
	15.		1	1	12	29	43	4,6046
	16.			2	13	28	43	4,6046
Empati (<i>Empathy</i>)	17.			1	12	30	43	4,6744
	18.			3	15	25	43	4,5116
	19.			1	15	27	43	4,6046
	20.			2	18	23	43	4,4883
	21.			1	12	30	43	4,6744
	22.		1	1	18	23	43	4,4651
	23.			2	16	25	43	4,5348
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	24.			3	18	22	43	4,4418
	25.			1	14	28	43	4,6279
	26.			3	21	19	43	4,3720
	27.			3	18	22	43	4,4418
	28.			1	10	32	43	4,7209
	29.			1	18	24	43	4,5348
	30.			1	13	29	43	4,6511

2. Perhitungan Skor Harapan

Harapan merupakan keinginan pelanggan tentang bagaimana seharusnya pelayanan disediakan. Di bawah ini merupakan hasil skor harapan berdasarkan pernyataan yang telah diberikan kepada 43 responden :

Tabel 4.9 Skor Harapan

Dimensi	No	Skala Penilaian						Skor
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Total	
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1.			1	12	30	43	4,6744
	2.				7	36	43	4,8372
	3.			2	9	32	43	4,6976
	4.	1			11	31	43	4,6511
	5.	1			12	30	43	4,6279
	6.	1			10	32	43	4,6744

Dimensi	No	Skala Penilaian						Skor
		(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	Total	
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	7.			1	10	32	43	4,7209
	8.		1		14	28	43	4,6046
	9.				10	33	43	4,7674
	10.				7	36	43	4,8372
Jaminan (<i>Assurance</i>)	11.			2	9	32	43	4,6976
	12.			1	8	34	43	4,7674
	13.				7	36	43	4,8372
	14.			1	7	35	43	4,7906
	15.			1	8	34	43	4,7674
	16.				9	34	43	4,7906
Empati (<i>Empathy</i>)	17.				8	35	43	4,8139
	18.			3	10	30	43	4,6279
	19.				15	28	43	4,6511
	20.			1	12	30	43	4,6744
	21.				10	33	43	4,7674
	22.			1	13	29	43	4,6511
	23.			1	10	32	43	4,7209
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	24.			2	10	31	43	4,6744
	25.				9	34	43	4,7906
	26.			2	13	28	43	4,6046
	27.			2	11	30	43	4,6511
	28.				8	35	43	4,8139
	29.			1	9	33	43	4,7441
	30.				9	34	43	4,7906

3. GAP

Setelah hasil dari perhitungan skor kinerja dan skor harapan didapatkan, selanjutnya skor yang didapat digunakan untuk menghitung GAP dengan rumus :

$$\text{GAP} = \text{Skor Kinerja} - \text{Skor Harapan}$$

Semakin negatif nilai GAP maka semakin jauh antara kinerja dan harapan pelanggan, sehingga poin-poin tersebut perlu diutamakan dalam proses peningkatan pelayanan.

Berikut adalah GAP untuk seluruh pernyataan :

Tabel 4.10 GAP Keseluruhan

Dimensi	No	Kinerja	Harapan	GAP
Keandalan (<i>Reliability</i>)	1.	4,5813	4,6744	-0,09302
	2.	4,6046	4,8372	-0,23256
	3.	4,3953	4,6976	-0,30233
	4.	4,4883	4,6511	-0,16279
	5.	4,3953	4,6279	-0,23256
	6.	4,4186	4,6744	-0,25581
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	7.	4,5813	4,7209	-0,13953
	8.	4,3953	4,6046	-0,2093
	9.	4,5348	4,7674	-0,23256
	10.	4,7209	4,8372	-0,11628
Jaminan (<i>Assurance</i>)	11.	4,2558	4,6976	-0,44186
	12.	4,6279	4,7674	-0,13953
	13.	4,7209	4,8372	-0,11628
	14.	4,6046	4,7906	-0,18605
	15.	4,6046	4,7674	-0,16279
	16.	4,6046	4,7906	-0,18605
Empati (<i>Empathy</i>)	17.	4,6744	4,8139	-0,13953
	18.	4,5116	4,6279	-0,11628
	19.	4,6046	4,6511	-0,04651

Dimensi	No	Kinerja	Harapan	GAP
	20.	4,4883	4,6744	-0,18605
	21.	4,6744	4,7674	-0,09302
	22.	4,4651	4,6511	-0,18605
	23.	4,5348	4,7209	-0,18605
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	24.	4,4418	4,6744	-0,23256
	25.	4,6279	4,7906	-0,16279
	26.	4,3720	4,6046	-0,23256
	27.	4,4418	4,6511	-0,2093
	28.	4,7209	4,8139	-0,09302
	29.	4,5348	4,7441	-0,2093
	30.	4,6511	4,7906	-0,13953
Total		3,1692	3,2958	-0,1265

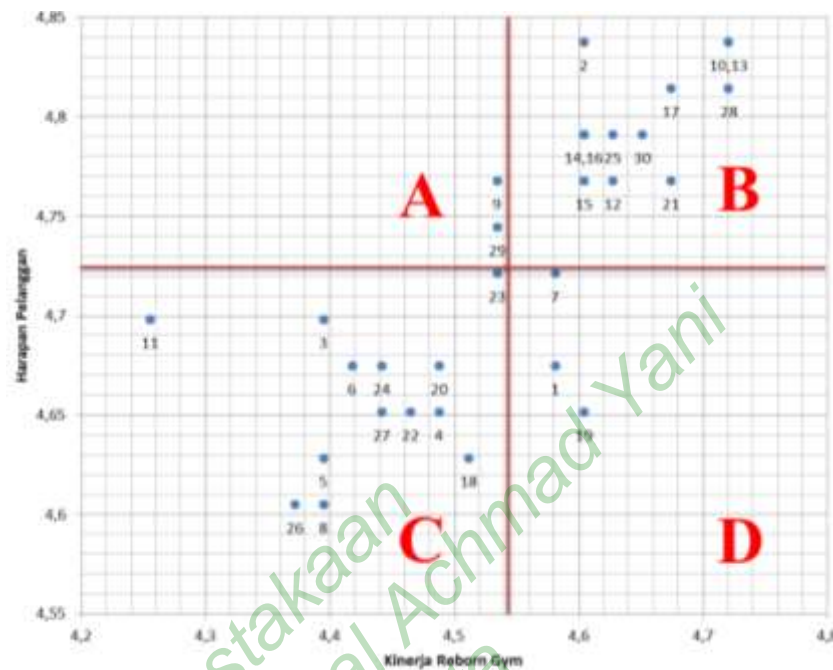
Tabel 4.11 GAP Dimensi

No.	Dimensi	Rata-Rata
1.	Keandalan (<i>Reliability</i>)	-0,2131
2.	Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	-0,1744
3.	Jaminan (<i>Assurance</i>)	-0,2054
4.	Empati (<i>Empathy</i>)	-0,1362
5.	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	-0,1827

4.1.8 Importance Performance Analysis (IPA)

Hasil dari pengisian kuesioner kemudian diambil nilai rata-rata tingkat harapan dan kinerja Reborn Gym untuk dianalisis pada *Importance Performance Matrix*, di mana sumbu x merupakan kinerja

Reborn Gym dan sumbu y merupakan harapan pelanggan. Berikut merupakan kuadran IPA Reborn Gym :



Gambar 4.4 Kuadran IPA Reborn Gym

4.2 Pembahasan

4.2.1 Uji Korelasi

Uji korelasi dilakukan untuk mengetahui adakah korelasi antara dimensi dari fasilitas yang telah disediakan dengan kepuasan pelanggan serta seberapa tinggi korelasi yang terjadi. Menurut Nugroho (2005) tingkat keeratan korelasi didasarkan pada ketentuan berikut :

Tabel 4.12 Pedoman Tingkat Keeratan Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Keeratan Korelasi
0,00-0,20	Sangat Lemah
0,21-0,40	Lemah
0,41-0,70	Kuat
0,71-0,90	Sangat Kuat
0,91-0,99	Sangat Kuat Sekali
1	Korelasi Sempurna

Berdasarkan korelasi antara dimensi kinerja dan kepuasan pelanggan yang tertera pada tabel 4.6, dapat dilihat bahwa dengan tingkat signifikansi 5%, keandalan dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat sekali dengan nilai 0,948. Daya tangkap dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat sekali dengan nilai 0,902. Jaminan dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat sekali dengan nilai 0,957. Empati dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat sekali dengan nilai 0,956. Terakhir, bukti fisik dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat dengan nilai 0,845.

Berdasarkan korelasi antara dimensi harapan dan kepuasan pelanggan yang tertera pada tabel 4.7, dapat dilihat bahwa dengan tingkat signifikansi 5%, keandalan dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat sekali dengan nilai 0,940. Daya tangkap dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat dengan nilai 0,890. Jaminan dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat sekali dengan nilai 0,978. Empati dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat sekali dengan nilai 0,921. Terakhir, bukti fisik dengan kepuasan pelanggan memiliki korelasi yang sangat kuat sekali dengan nilai 0,859.

Hal itu membuktikan bahwa semua dimensi tersebut memiliki korelasi yang tinggi dan positif dengan kepuasan pelanggan, yang mana artinya semua dimensi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan. Jika fasilitas yang disediakan ditingkatkan maka kepuasan pelanggan juga akan meningkat, begitu pula sebaliknya. Maka dari itu, saran dari penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan untuk peningkatan kepuasan pelanggan.

4.2.2 *Service Quality* (Servqual)

1. Perhitungan Skor Kinerja

Kinerja merupakan pelayanan nyata yang telah disediakan dan yang dirasakan langsung oleh pelanggan. Tabel 4.8 menunjukkan skor kinerja dari tiap pernyataan. Terdapat 30 pernyataan yang telah disediakan, pernyataan nomor 10, 13, dan 28 mendapatkan skor kinerja tertinggi yaitu 4,7209 dengan pernyataan “pelanggan diberi kebebasan untuk bertanya”, “Peralatan *gym* yang tersedia aman jika digunakan sesuai dengan aturan”, dan “tempat *gym* memiliki alat-alat *fitness* yang modern”. Skor terendah dimiliki oleh pernyataan “Tersedianya jaminan keamanan di tempat *gym* (CCTV, keamanan parkir, barang bawaan yang tertinggal) dengan skor 4,2558.

2. Perhitungan Skor Harapan

Harapan merupakan keinginan pelanggan tentang bagaimana seharusnya pelayanan disediakan. Tabel 4.9 menunjukkan skor harapan dari tiap pernyataan. Pernyataan nomor 2,10, dan 13 mendapatkan skor harapan tertinggi yaitu 4,8372 dengan pernyataan “Karyawan dapat diandalkan untuk memberikan layanan dengan cepat”, “Pelanggan diberi kebebasan untuk bertanya”, “Peralatan *gym* yang tersedia aman jika digunakan sesuai aturan”. Skor terendah dimiliki oleh pernyataan nomor 8 dan 26, yaitu “Ada penanganan yang dilakukan jika terdapat keluhan dari pelanggan”, dan “Ketersediaan lahan parkir yang cukup” dengan skor 4,6046.

3. GAP

GAP merupakan selisih dari skor hasil kinerja dengan harapan pelanggan. Semakin negatif hasil hari selisih tersebut menandakan bahwa semakin jauh perbandingan antara kinerja Reborn Gym dari harapan pelanggan.

a. GAP Keseluruhan

Tabel 4.10 memperlihatkan bahwa semua pernyataan yang telah diberikan memberikan nilai negatif yang mana berarti kinerja Reborn Gym tidak sesuai dengan harapan pelanggan. Gap tertinggi terdapat pada pernyataan tersedianya jaminan keamanan di tempat *gym* (CCTV, keamanan parkir, barang bawaan yang tertinggal) dengan skor -0,44186 dan gap terendah adalah waktu operasional Reborn Gym sesuai dengan waktu senggang pelanggan dengan skor -0,04651.

b. GAP Dimensi

GAP dimensi merupakan selisih antara kinerja Reborn Gym dengan harapan pelanggan berdasarkan pembagian dimensinya, yaitu keandalan, daya tangkap, jaminan, empati dan bukti fisik. GAP yang didapat untuk semua dimensi tersebut ialah negatif, yang berarti tiap-tiap pembagian dimensi belum ada yang sesuai dengan harapan pelanggan. Tabel 4.11 menunjukkan GAP terbesar dimiliki oleh dimensi keandalan dengan GAP -0,2131, lalu yang ke dua oleh jaminan dengan GAP -0,2054, dilanjutkan dengan bukti fisik dengan GAP -0,1827, selanjutnya oleh daya tangkap dengan GAP -0,1744, dan GAP terendah dimiliki oleh dimensi empati dengan GAP -0,1362.

4.2.3 Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan pada gambar 4.4, terdapat 2 atribut di kuadran A, 12 atribut di kuadran B, 13 atribut di kuadran C, dan 3 atribut di kuadran D. Berikut merupakan rincian lebih lanjut dari tiap kuadran :

1. Kuadran A

Kuadran A merupakan prioritas utama dalam penanganan atau perlu diperbaiki terlebih dahulu. Kuadran A berisi atribut yang sangat penting bagi pengunjung namun kinerja yang dilakukan oleh Reborn Gym belum cukup maksimal. Pernyataan yang termasuk pada kuadran A yaitu :

- a. Ketersediaan karyawan *gym* membantu pelanggan yang mengalami masalah dalam penggunaan alat (pernyataan nomor 9)
- b. Fasilitas lain cukup menunjang (cermin, kipas, bangku, dll) (pernyataan nomor 29)

2. Kuadran B

Pernyataan pada kuadran B merupakan atribut yang harus dipertahankan kualitasnya oleh pihak Reborn Gym karena tingkat kinerja yang dilakukan sudah dianggap sesuai dengan harapan karyawan. Pernyataan yang termasuk pada kuadran B yaitu :

- a. Karyawan dapat diandalkan untuk memberikan layanan dengan cepat (pernyataan nomor 2)
- b. Pelanggan diberi kebebasan untuk bertanya (pernyataan nomor 10)
- c. Pelanggan merasa aman berolahraga di Reborn Gym (pernyataan nomor 12)
- d. Peralatan *gym* yang tersedia aman jika digunakan sesuai aturan (pernyataan nomor 13)
- e. Karyawan *gym* mengetahui tentang penggunaan alat dengan benar (pernyataan nomor 14)

- f. Karyawan gym memiliki pengetahuan yang cukup mengenai per-fitness-an untuk menjawab setiap pertanyaan pelanggan (pernyataan nomor 15)
- g. Karyawan gym dapat membantu pelanggan dalam penggunaan alat (pernyataan nomor 16)
- h. Karyawan gym melakukan komunikasi dengan pelanggan dengan bahasa yang baik dan sopan (pernyataan nomor 17)
- i. Kemudahan pendaftaran untuk bergabung menjadi *member* (pernyataan nomor 21)
- j. Tempat untuk berolahraga bersih (pernyataan nomor 25)
- k. Tempat gym memiliki alat-alat fitness yang modern (pernyataan nomor 28)
- l. Peralatan yang tersedia terawat dengan baik (pernyataan nomor 30)

3. Kuadran C

Pernyataan pada kuadran C menunjukkan atribut yang dianggap kurang penting di mana kinerja Reborn Gym dengan harapan pengunjung tidak terlalu tinggi. Pernyataan yang termasuk pada kuadran C yaitu :

- a. Respon karyawan cepat untuk menanggapi pelanggan di sosial media (pernyataan nomor 3)
- b. Karyawan memberikan pelayanan secara tepat sesuai dengan keinginan pelanggan (pernyataan nomor 4)
- c. Kesesuaian pelayanan yang diberikan dengan janji yang telah ditawarkan oleh pihak Reborn Gym (pernyataan nomor 5)
- d. Pencatatan tentang masa aktif *member* akurat (pernyataan nomor 6)
- e. Ada penanganan yang dilakukan jika terdapat keluhan dari pelanggan (pernyataan nomor 8)

- f. Tersedianya jaminan keamanan di tempat gym (CCTV, keamanan parkir, barang bawaan yang tertinggal) (pernyataan nomor 11)
- g. Karyawan gym menaruh perhatian kepada keperluan pelanggan (pernyataan nomor 18)
- h. Karyawan gym memahami kebutuhan tambahan pelanggan (pernyataan nomor 20)
- i. Ketersediaan karyawan gym mendengar kritik dan saran dari pelanggan (pernyataan nomor 22)
- j. Bahasa dan ucapan karyawan dalam menerangkan sesuatu mudah di pahami (pernyataan nomor 23)
- k. Tempat gym luas dan nyaman (pernyataan nomor 24)
- l. Ketersediaan lahan parkir yang cukup (pernyataan nomor 26)
- m. Toilet bersih dan airnya selalu tersedia (pernyataan nomor 27)

4. Kuadran D

Kuadran D menunjukkan pernyataan-pernyataan yang memuaskan namun secara kinerja terlalu berlebihan dan melebihi keinginan pengunjung. Pernyataan yang termasuk pada kuadran D yaitu :

- a. Tempat gym buka tepat waktu sesuai dengan jam buka yang telah ditentukan (pernyataan nomor 1)
- b. Respon karyawan cepat untuk menanggapi pelanggan secara langsung (pernyataan nomor 7)
- c. Waktu operasional Reborn Gym sesuai dengan waktu senggang pelanggan (pernyataan nomor 19)