

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN WONG CLUB FITNES DI SAMARINDA TAHUN 2020

Thomas Pratama Liangto*

Universitas Mulawarman

*) thomaspratama756@gmail.com

Drs. H. kadori Haidar, MM.*

Universitas Mulawarman

*) haidarkadori1@gmail.com

Christie Stephanie Piar, S.IP., M.M.*

Universitas Mulawarman

*) christstephiepiar@gmail.com

Abstract: This study aims to determine the effect of service quality on consumer satisfaction at Wong Fitness Club Samarinda in 2020. This study used a descriptive type of research with a quantitative approach, and was carried out at Wong Fitness Club Samarinda. This study aims to determine the quality of service available at Wong Fitness Club, as well as to determine the effect of service quality on customer satisfaction at Wong Fitness Club Samarinda in 2020. The population in this study are customers who come to Wong Club Fitness Samarinda. The total population obtained is 40 respondents. Data collection was taken through observation, interviews, questionnaires, and documentation. The author acts as a direct interviewer to collect data through the owners, employees, and customers of Wong Club Fitness Samarinda. The results showed that service quality has a positive and significant influence on customer satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Consumer Satisfaction.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Wong Club Fitnes Samarinda Tahun 2020. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dan dilaksanakan di Wong Club Fitnes Samarinda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang ada di Wong Club Fitnes, serta untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Wong Club Fitnes Samarinda Tahun 2020. Populasi dalam penelitian ini yaitu Pelanggan yang datang ke Wong Club Fitnes Samarinda. Jumlah populasi yang didapatkan sebanyak 40 responden. Pengumpulan data diambil melalui observasi, wawancara, angket, dan dokumentasi. Penulis berperan sebagai pewawancara langsung untuk menggali data melalui pemilik, karyawan, dan pelanggan Wong Club Fitnes Samarinda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Konsumen.

PENDAHULUAN

Semakin banyaknya masyarakat yang menggunakan jasa GYM, maka kualitas pelayanan menjadi sangat penting untuk memenangkan persaingan. Dengan memahami apa yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen dari kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan didapat suatu nilai tambah tersendiri bagi tempat GYM tersebut. Kualitas pelayanan perlu mendapat perhatian besar dari perusahaan, karena kualitas pelayanan mempunyai hubungan langsung dengan kemampuan bersaing dan tingkat keuntungan GYM tersebut, Bagi perusahaan, khususnya yang bergerak dalam bidang Gym, kualitas pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan daya saing

Mengingat besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, maka untuk mencegah kurangnya minat pelanggan serta untuk memberikan perhatian dalam hal kualitas pelayanan sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan konsumen tentu membutuhkan upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan di atas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk Mengetahui Apakah ada Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepada Pelanggan Wong's Club Fitnes Samarinda.
2. Untuk Mengetahui Apakah ada Kepuasan Pelanggan pada Wong's Club Fitnes Samarinda.
3. Untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan di Wong's Club Fitnes Samarinda.

METODOLOGI

Metode Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kuantitatif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Menurut Sugiyono (2011: 81), sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel yang baik yaitu sampel yang mewakili populasi atau representatif artinya yang menggambarkan keadaan populasi, atau mencerminkan populasi secara maksimal.

A. Definisi Operasional

Sugiyono (2010:117), populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Pada penelitian ini permasalahan yang diangkat

terdapat dua variabel yang berpengaruh pada pengambilan keputusan. Dari dua variabel tersebut akan dijelaskan dalam definisi operasional.

Populasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat Kota Samarinda yang berkunjung ke Wong Fitnes Samarinda. Sampel merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Pengambilan populasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu rata-rata konsumen di Wong Fitnes pada bulan juli – desember ditahun 2019.

Pengambilan sampel penelitian ini akan dilakukan menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu cara pengambilan sampel dari populasi dilakukan menggunakan kriteria atau pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2008: 118). Kriteria sampel penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Berusia > 18 tahun (usia dewasa).
- 2) Jenis kelamin

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan suatu teknik yang digunakan untuk mengolah hasil penelitian guna memperoleh kesimpulan.

1. Analisis regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui perubahan yang terjadi pada variable dependent (tingkat kepuasa konsumen), nilai variabel dependent berdasarkan nilai independent (Pada Layanan di Wong Fitnes) yang diketahui. Untuk mengetahui sejauh mana pengaruh yang diperkirakan antara atribut produk dengan keputusan pembelian dilakukan dengan rumus regresi linear sederhana, yaitu sebagai berikut:

$$Y = a + b_x$$

Keterangan:

- a : Konstanta
- b : Koefisien Regresi
- Y : Variabel dependent (Layanan Jasa Wong Fitnes)
- B : Variabel independent (Tingkat Kepuasan Konsumen)

Uji T

Uji t ini digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (kualitas pelayanan) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan konsumen).

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-k-1}}{\sqrt{1-r^2}}$$

(Sugiyono, 2012: 259)

Keterangan :

r = koefisien korelasi parsial

k = jumlah variabel independen

n = jumlah data atau kasus

(t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

a. Jika $t_{hitung} > t_{table}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima

b. Jika $t_{hitung} < t_{table}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak

Bila H_0 ditolak artinya terdapat pengaruh yang signifikan, sedangkan bila terjadi penerimaan H_0 maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan.

HASIL

Uji R

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.001 ^a	.441	.026	5.397
a. Predictors: (Constant), x				
b. Dependent Variable: y				

Sumber: pengolahan data menggunakan SPSS, 2021

R Square = 0,441

R Square atau koefisien determinasi sebesar 0,441 berarti variabel kualitas pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan 44% dimana variabel x hanya 1, maka dapat dikatakan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan mempunyai

korelasi”Cukup” sedangkan sisanya 56% dipengaruhi oleh variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	48.728	10.551		4.618	.000
	x	.285	.103	.001	2.204	..003

a. Dependent Variable: y

Sumber : Pengolahan Data Menggunakan Spss,2021.

Nilai Sig (0,004) < α (0,05) dan nilai $t_{hitung} = 2,204 > t_{tabel} 1.68595$ maka secara parsial ada pengaruh signifika antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, dan hasil pengujian serta analisis ini dapat diinterpretasi bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hipotesis yang diajukan dan akan dibuktikan kebenarannya dalam penelitian ini yaitu (H_A) bahwa “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Wong Club Fitnes 2018-2019” hipotesis di terima

Dari tabel 4.19 diketahui nilai Constant (a) sebesar 48.728, sedang nilai kualitas pelayanan (b/Koefisien regresi) sebesar 0,285, sehingga persamaan regresinya dapat ditulis :

$$Y = a + b X$$

$$Y = 48.728 + 0,285 X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan :

- a. Konstanta sebesar 48.728, mengandung arti bahwa jika tidak ada nilai kualitas pelayanan maka nilai kepuasan konsumen adalah sebesar48.728.
- b. Koefisien regresi sebesar 0,285 menyatakan bahwa setiap penambahan nilai kualitas pelayanan, maka nilai kepuasan konsumen bertambah sebesar 0,285. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

PEMBAHASAN

1) Kualitas Pelayanan

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 40 konsumen atau responden, yang menyatakan kualitas pelayanan di Wong Club Fitnes dinilai sangat baik sebanyak 12 responden,

kualitas pelayanan dinilai baik sebanyak 23 responden. Dari perolehan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Wong Club Fitnes Samarinda Tahun 2020 dinilai baik oleh para konsumennya.

2) Kepuasan Konsumen

Dari 40 responden tersebut yang menyatakan kepuasan konsumen di Wong Club Fitnes sangat baik sebanyak 14 responden dengan persentase 35%, sedangkan baik sebanyak 21 responden dengan persentase 52,5% dan cukup baik sebanyak 5 responden dengan persentase 12,5%. Dari nilai perolehan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan konsumen di Wong Club Fitnes Samarinda Tahun 2020 dinilai baik.

3) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen

Berdasarkan hasil penelitian, informasi yang diperoleh yaitu Wong Club Fitnes memiliki pelanggan yang tidak sedikit, yang berasal dari berbagai kalangan. Dengan keadaan tersebut, Wong Club Fitnes berupaya mempertahankannya dan seiring waktu berusaha untuk meningkatkannya. Salah satu upaya yang dilakukan pemilik Wong Club Fitnes yaitu dengan memberikan kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya seperti menjaga Kualitas alat, menjaga kebersihan, menjaga kenyamanan, dan Wong Club Fitnes juga mengarahkan karyawannya untuk selalu bersikap sopan, ramah, dan menjaga kebersihan. Hasil pengujian menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Dari uji T diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Wong Club Fitnes Samarinda dengan t hitung $>$ t tabel sebesar $2.204 > 2.02$. Besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen adalah 50%. Dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan arah hubungan positif.

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan mengenai pengaruh kualitas pelayanan (Bukti Fisik, Keandalan, Ketanggapan, Jaminan dan Empati), maka kesimpulan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Analisis kualitas pelayanan yang terdiri dari *reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *tangible* (Bukti Fisik) yang menyatakan sangat baik sebanyak 30 dari 40 responden. Dari perolehan nilai tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada Wong Club Fitnes Samarinda Tahun 2020 dinilai baik.

2. Sebesar 14(35%) dari 40 responden konsumen Wong Club Samarinda menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sangat sesuai dengan harapan konsumen dan 21(52,5%) dari 40 responden konsumen Wong Club Samarinda menyatakan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan konsumen.
3. Besarnya nilai determinasi (R square) sebesar 0,250 yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) memiliki pengaruh kontribusi sebesar 25,0% terhadap variabel terikat (kepuasan konsumen) dan 75,0% lainnya di pengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel X (kualitas pelayanan).
4. Hasil uji T menunjukkan bahwa hipotesis diterima. Dari uji T diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen pada Yess Burger Samarinda dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ sebesar $2.204 > 1.68595$ Dalam penelitian ini menyatakan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan arah hubungan positif.

DAFTAR PUSTAKA

- Cintiana, Teguh Supriyanto (2020).”Peningkatan Pembelajaran Ipa Materi Sumber Daya Alam Melalui Model Snowball Throwing” Journal of Conservation Volume 9 (01) Hal 19, Tahun 2020
- Sarini, Kodu. 2013. Harga, “Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza” Jurnal EMBA Vol.1 No.3 September2013, Hal. 1252-1259