

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MEMBER TERHADAP FASILITAS DAN
PELAYANAN PUSAT KEBUGARAN DI KOTA PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Departemen Kesehatan dan Rekreasi Sebagai
Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Sarjana*



Oleh
MUHDIL KHAIR
NIM/BP : 19089157/2019

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

Judul : Analisis Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Pusat Kebugaran Di Kota Padang

Nama : Muhdil Khair

NIM/BP : 19089157/2019

Program Studi : Ilmu Keolahragaan

Departemen : Kesehatan dan Rekreasi

Fakultas : Ilmu Keolahragaan

Padang, 10 Agustus 2023

Diketahui oleh :

Ketua Departemen
Kesehatan dan Rekreasi



Prof. Dr. Muhammad Szeli Rifki, S.Si., M.Pd.
NIP. 19790704 200912 1 004

Disetujui oleh :

Pembimbing



Yogi Andria, M.Or
NIP. 199103032019031009

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

Nama : Muhdil Khair

NIM/BP : 19089157/2019

Dinyatakan lulus setelah mempertahankan skripsi di depan Tim Penguji

Program Studi Ilmu Keolahragaan

Departemen Kesehatan dan Rekreasi

Fakultas Ilmu Keolahragaan

Universitas Negeri Padang

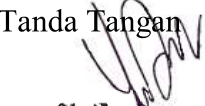


Dengan judul

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN *MEMBER* TERHADAP FASILITAS DAN
PELAYANAN PUSAT KEBUGARAN DI KOTA PADANG**

Padang, 16 Agustus 2023

Tim Penguji

Tanda Tangan

- | | | |
|------------|---|--|
| 1. Ketua | Yogi Andria, M. Or | 1.  |
| 2. Anggota | Anggun Permata Sari, S.Si., M.Pd., AIFO | 2.  |
| 3. Anggota | Septri, S.Pd., M.Pd. | 3.  |

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, tugas akhir berupa skripsi dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Pusat Kebugaran Di Kota Padang” adalah asli karya saya sendiri;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali pembimbing;
3. Dalam karya tulis ini, tidak karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan pihak lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah dengan menyebutkan pengarang dan dicantumkan pada kepustakaan;
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila terdapat penyimpangan di dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai norma dan ketentuan yang berlaku.

Padang, 1 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Muhdil Khair

ABSTRAK

Muhdil Khair, 2023 : Analisis Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Fasilitas dan pelayanan Pusat Kebugaran Di Kota Padang

Masalah pada penelitian ini adalah belum diketahui tingkat kepuasan member terhadap fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh Pusat Kebugaran Di Kota Padang. Tempat Pusat Kebugaran dapat dikatakan berhasil apabila pelayanannya memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan member terhadap fasilitas dan pelayanan yang disediakan oleh Pusat Kebugaran Di Kota Padang.

Desain penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif. Subjek penelitian ini adalah member D' Classic Gym, D' Vero Gym, D' Max Gym, Samuray Gym dan Max Power Gym. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member dan sampel berjumlah 178 member yaitu 55 member D'Classic, 55 member D'Vero, 18 member Max Power Gym, 20 member D' Max Gym, dan 30 member Samuray Gym. Penelitian ini dilakukan di D' Classic Gym, D' Vero Gym, Max Power Gym, D' Max Gym, dan Samuray Gym. Metode pemilihan informan menggunakan metode no probabilitas sampling menggunakan teknik accidental sampling. Teknik accidental sampling pada penelitian ini adalah member fitness yang dijumpai saat dilakukan pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, dan angket.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan *member* terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran di Kota Padang merasa cukup puas. Data menunjukkan bahwa sebanyak 36% *member* D'Classic, 40% *member* D'Vero, 40% *member* D'Max, 47% *member* Samuray, dan 50% *member* Max Power yang merasa cukup puas terhadap fasilitas dan pelayanan pusat kebugaran.

Kata Kunci: Kepuasan, Fasilitas, Pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul *“Analisis Tingkat Kepuasan Member Terhadap Fasilitas dan pelayanan Pusat Kebugaran Di Kota Padang”*. Skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Olahraga (S.Or) pada Departemen Kesehatan dan Rekreasi Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Padang (UNP).

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan, untuk itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan. Dalam pelaksanaan penyusunan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan baik moril maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu melalui penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ganefri, M. Pd, Ph,D., selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Prof. Dr. Nurul Ihsan, S.Pd, M.Pd., selaku Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Prof. Dr. Muhammad Sazeli Rifki, S.Si, M.Pd., selaku Kepala Departemen Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Yogi Andria, M. Or selaku Pembimbing yang telah meluangkan waktu dan memberikan bimbingan dengan sepenuh hati kepada penulis, serta saran, masukan yang sangat berarti bagi penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

5. Ibu Anggun Permata Sari, S.Si., M.Pd., AIFO dan Bapak Septri, M.Pd. selaku tim penguji yang telah banyak memberikan saran dan masukan sehingga skripsi ini bisa di selesaikan dengan baik.
6. Pengurus Pusat Kebugaran Kota Padang yang telah memberikan izin untuk dapat melakukan penelitian.
7. Member Pusat Kebugaran Kota Padang yang telah ikut serta membantu dalam pengambilan data penelitian.
8. Teristimewa kepada kedua orang tua dan keluarga yang telah banyak memberikan dukungan moril dan material sampai penulis bisa menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh staff pengajar dan karyawan Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang.

Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang membantu, semoga Allah SWT memberikan balasan yang setimpal dan skripsi ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Agustus 2023

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II KAJIAN TEORI	11
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Pusat Kebugaran.....	11
2. Fasilitas.....	13
3. Pelayanan.....	16
B. Penelitian yang Relevan.....	26
C. Kerangka Konseptual	28
BAB III METODE PENELITIAN	29
A. Jenis Penelitian.....	29
B. Definisi Operasional Variabel.....	29
C. Tempat dan Waktu Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel	30
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	31

F. Uji Coba Instrumen	34
G. Teknik Analisis Data.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
A. Hasil Uji Coba Instrumen.....	38
B. Hasil Analisis Data.....	39
1. Hasil Analisis Data Member D’Classic.....	40
2. Hasil Analisis Data Member D’Vero	41
3. Hasil Analisis Data Member D’Max.....	43
4. Hasil Analisis Data Member Samuray Gym	44
5. Hasil Analisis Data Member Max Power.....	46
C. Pembahasan.....	47
D. Keterbatasan Dalam Penelitian	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	52
A. Kesimpulan	52
B. Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA	54

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skor Instrumen Penelitian.....	32
Tabel 2. Kisi-Kisi angket penelitian.....	32
Tabel 3. Skala Lima Kategori	37
Tabel 4. Distribusi Frekuensi Data Member D'Classic	40
Tabel 5. Distribusi Frekuensi Data Member D'Vero.....	42
Tabel 6. Distribusi Frekuensi Data Member D'Max	43
Tabel 7. Distribusi Frekuensi Data Member Samuray Gym.....	45
Tabel 8. Distribusi Frekuensi Data Member Max Power	46

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Histogram Distribusi Frekuensi Data Member D'Classic.....	40
Gambar 2. Histogram Distribusi Frekuensi Data Member D'Vero	42
Gambar 3. Histogram Distribusi Frekuensi Data Member D'Max.....	43
Gambar 4. Distribusi Frekuensi Data Member Samuray Gym	45
Gambar 5. Histogram Distribusi Frekuensi Data Member Max Power.....	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kisi-kisi Angket Uji Coba	57
Lampiran 2. Angket Uji Coba.....	58
Lampiran 3. Surat Keterangan Validasi	63
Lampiran 4. Data Uji Coba Angket	64
Lampiran 5. Validitas dan Reliabilitas.....	65
Lampiran 6. Hasil Reliabilitas Instrumen Uji Coba.....	68
Lampiran 7. Kisi-kisi Instrumen Setelah Validasi	69
Lampiran 8. Angket Setelah di Uji Coba	70
Lampiran 9. Data Penelitian.....	74
Lampiran 10. Surat Izin Penelitian.....	76
Lampiran 11. Surat Tanda Telah Melaksanakan Penelitian.....	80
Lampiran 12. Dokumentasi.....	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga merupakan kegiatan yang dibutuhkan oleh setiap orang untuk menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh serta mendapatkan kesegaran secara fisik. Menurut Saputra & Komaini (2019) olahraga merupakan sesuatu yang sangat dekat dengan seseorang dimanapun dan kapanpun karena olahraga merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap orang, olahraga memiliki salah satu posisi terpenting dalam kehidupan seseorang. Dalam kehidupan sekarang ini, seseorang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan olahraga sebagai pekerjaan, tontonan, rekreasi, mata pencaharian, kesehatan serta budaya. Pendapat tersebut ditegaskan juga dalam UU nomor 11 tahun 2022 tentang Keolahragaan yaitu “olahraga adalah semua kegiatan yang melibatkan tubuh, pikiran dan jiwa secara holistik dan sistematis untuk memajukan, membina dan mengembangkan potensi fisik, rohani dan sosial budaya”.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa olahraga merupakan kegiatan yang dibutuhkan oleh setiap orang untuk menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh serta mendapatkan kesegaran secara fisik karena olahraga merupakan salah satu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh setiap orang. Dalam kehidupan sekarang ini, seseorang tidak dapat dipisahkan dari kegiatan olahraga sebagai pekerjaan, tontonan, rekreasi, mata pencaharian, kesehatan serta

budaya. Olahraga merupakan kegiatan yang fleksibel karena olahraga bisa dilakukan di lapangan terbuka maupun di dalam ruangan. Olahraga dalam ruangan banyak macam-macamnya salah satunya adalah pusat kebugaran.

Pada zaman sekarang banyak orang memulai tertarik dengan pusat kebugaran dikarenakan dalam pusat kebugaran memiliki fasilitas untuk olahraga aerobik maupun anaerobik, hal ini sebagaimana yang dikatakan yang dikatakan oleh Suharjana (2013) yaitu olahraga di tempat pusat kebugaran adalah kegiatan berupa latihan beban, atau latihan kekuatan pada umumnya, atau penggunaan peralatan lain seperti *treadmill*, sepeda statis dan senam, yang tujuannya untuk mengembangkan kebugaran aerobik, memperkuat otot, menurunkan berat badan, membentuk dan membangun otot, bahkan untuk rehabilitasi penyakit dan cedera, pusat kebugaran tujuannya tidak hanya untuk mendapatkan tubuh ideal tetapi juga tubuh yang sehat dan bahagia. Sedangkan menurut Panggraita, G. N., Tresnowati, I., & Putri, M. W. (2020) pusat kebugaran pada dasarnya adalah aktivitas olahraga yang dilakukan oleh seseorang untuk meningkatkan kebugaran jasmani tubuh dengan cara latihan beban, pemberian nutrisi dan kalori yang tepat serta penambahan suplemen untuk pencapai kondisi tubuh yang sehat mencapai bentuk dan otot tubuh yang ideal.

Berdasarkan ungkapan diatas, dapat disimpulkan bahwa pusat kebugaran adalah olahraga yang dilakukan di ruangan yang digunakan untuk latihan aerobik ataupun anaerobik yang tujuannya adalah untuk mengembangkan kebugaran aerobik, memperkuat otot, menurunkan berat badan, membentuk dan membangun

otot, bahkan untuk rehabilitasi penyakit dan cedera yang hanya dapat diraih dengan cara latihan beban, pemberian nutrisi dan kalori yang tepat serta penambahan suplemen.

Pada zaman sekarang latihan kebugaran sangat mudah dilakukan karena telah banyak berdiri pusat kebugaran yang menyediakan fasilitas dan alat-alat latihan. Pusat kebugaran menurut Rahim (2020) adalah tempat untuk latihan fisik atau olahraga memiliki banyak peralatan olahraga digunakan untuk membantu dalam latihan. Sedangkan menurut Amelia (2022) pusat kebugaran adalah tempat untuk latihan dalam ruangan yang menawarkan program bervariasi dengan peralatan dan fasilitas modern untuk kesehatan dan prestasi. Berdasarkan ungkapan diatas, dapat disimpulkan bahwa pusat kebugaran adalah tempat untuk latihan fisik dan menawarkan program bervariasi dengan peralatan dan fasilitas modern yang dirancang untuk meningkatkan kesehatan dan tingkat prestasi mereka.

Pusat kebugaran menawarkan berbagai fasilitas kepada *membrny*, fasilitas sendiri berarti sarana dan prasana yang disertakan perusahaan untuk diberikan kepada konsumen. Menurut Nur'amalia, dkk (2022) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum layanan dapat ditawarkan kepada konsumen. Sedangkan fasilitas pusat kebugaran adalah suatu yang sudah ada untuk *member* dalam melakukan latihan di pusat kebugaran harus memiliki fasilitas yang seharusnya menurut Sepriadi, S., Agus, A., & Sepdanius, E. (2019) pakiran, kamar, 2) ruang aerobik, 3) ruang kantor 4) ruang latihan beban, 5) ruang sport massage,

6) mandi, 7) ruang ganti baju dan loker, 8) kafetari, 9) kasir. Fasilitas yang bagus bisa menarik masyarakat untuk jadi *member* di pusat kebugaran tersebut karena kebanyakan *member* mensurvei apakah lengkap alat-alat atau tidak jadi pengaruh memiliki alat atau fasilitas bagus untuk perkembangan di tempat pusat kebugaran tersebut.

Pusat kebugaran selain menyediakan fasilitas juga memiliki pelayanan jasa saat *member* melakukan latihan. Pelayanan adalah tindakan atau ukuran yang diambil oleh seseorang atau organisasi untuk kepuasan pelanggan. Tempat pusat kebugaran dapat dikatakan berhasil apabila pelayanannya memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan pelanggan. Oleh karena itu perusahaan penyedia jasa pusat kebugaran sudah seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik dan mendengarkan permintaan, keluhan dan saran pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas. Pelayanan pusat kebugaran harus benar-benar dirancang untuk menarik dan kepuasan *member* yang berolahraga dan calon *member* yang ingin mendaftar menjadi *member* di pusat kebugaran.

Pelayanan di tempat pusat kebugaran terbagi dua yaitu pelayanan fisik dan non fisik. Pelayanan non fisik seperti keramahan karyawan, memberi ilmu cara program latihan dan gizi. Pelayanan fisik seperti berupa tempat pusat kebugaran yang nyaman, Banyak sekali pusat kebugaran di Indonesia menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa salah satunya adalah D'Classic Gym yang terletak di Kelurahan Ampang, Kecamatan Kuranji, Kota Padang. D' Classic Gym berdiri pada tahun 2010 yang didirikan oleh atlet binaraga PON Sumatera Barat yaitu Diding Grimon,

pada awal berdirinya tempat ini diberi nama Max Gym, seiring semakin berkembangnya Max Gym, maka empat tahun kemudian pada tahun 2014 pemiliknya mengganti nama menjadi D' Max dan akhirnya pada tahun 2017 diganti lagi menjadi D' Classic Gym Gym sampai sekarang.

Sebagai tempat pusat kebugaran D' Classic Gym Gym memiliki fasilitas yang cukup bagus seperti seperti parkir untuk *member* yang latihan tetapi tempat parkir di D' Classic Gym sedikit sempit yang membuat kendaraan *member* susah keluar karena ada pedagang di lahan parkir. Selanjutnya D' Classic Gym memiliki ruangan aerobic, tapi alat yang dimiliki kurang lengkap sehingga *member* yang ingin latihan aerobik harus menunggu, berikutnya ruangan anaerobik yang memiliki berbagai alat tapi masalahnya adalah banyak *member* mengeluh karena *dumbbell* banyak sudah rusak. D' Classic Gym memiliki ruang tempat bela diri yang ingin latihan bela diri tetapi *member* harus tambah biaya untuk bayar pelatih bela diri tersebut. Selain itu juga D' Classic Gym memiliki kamar mandi cukup bersih karena pegawainya cukup sering membersihkan kamar mandi. D' Classic Gym memiliki fasilitas seperti ruangan ganti baju, dalam pusat kebugaran tidak akan lepas juga dengan mengganti baju karena baju ganti penting digunakan ketika selesai pusat kebugaran. Menghindari memakai baju yang basah karena keringat saat melakukan kebugaran tetapi tempat ganti baju kurang layak atau kurang aman ganti baju banyak *member* ganti baju di tempat kamar mandi kemudian untuk loker menyimpan barang – barang *member* yang akan melakukan

latihan tetapi loker tiap tidak di kunci dan ada beberapa pintu loker rusak sehingga barang-barang kurang aman.

D' Classic Gym memiliki kasir yang menjual berbagai minuman dan suplemen untuk *member* yang ingin membeli. D' Classic Gym juga memiliki fasilitas sauna dimana *member* yang sudah lakukan latihan yang ingin ke sauna tetapi saunanya baru bisa dipakai sore hari sehingga *member* yang latihan pagi atau siang tidak dapat menggunakan ruangan sauna tersebut. Selain fasilitas ada juga pelayanan D' Classic Gym memberi ke ramahan supaya *member* nyaman dan betah tetapi D' Classic Gym tidak memberi pelayanan untuk *member* bagaimana cara program latihan naikan masa otot dan program latihan diet atau gimana cara aturan gizi mereka. *Member* yang ingin tahu program latihan dan gizi *member* harus bayar tambahan karena itu sebagai salah satu tugasnya personal trainer.

Banyak sekali pusat kebugaran di Indonesia menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa salah satunya adalah D' Vero Gym yang terletak di Simpang Haru Kota Padang. D' Vero berdiri pada tanggal 12 maret 2023 yang didirikan oleh atlet binaraga PON Sumatera Barat yaitu Diding Grimon, D' Vero memberikam fasilitas yang bagus untuk *member* seperti parkir cukup besar tetapi *member* D' Vero cukup banyak di tempat parkir kurang memadai sehingga kendaraan *member* harus keluar area parkir. D' Vero juga memiliki ruang aerobik yang terletak di bagian depan dan alat-alat latihan aerobik yang baru tapi dengan jumlah yang sedikit sehingga *member* harus mengantre. Selain aerobic D' Vero juga memiliki ruang anaerobik yang cukup bagus dan memiliki alat-alat yang baru. D' Vero

memiliki toilet atau kamar mandi untuk *member* yang digunakan sebagai tempat membersihkan badan ataupun untuk buang air.

D' Vero memiliki fasilitas rungan ganti baju dan loker yang cukup banyak dan memiliki keamanan yang cukup. Sedangkan loker D' Vero cukup bagus dan aman *member* menyimpan barang berharganya D' Vero memiliki kasir yang menjual minuman dan suplemen untuk *member* yang ingin membeli. D' Vero memiliki sauna dimana *member* yang sudah lakukan latihan yang ingin ke sauna tetapi sauna di hidup jan 5 sore yang *member* yang pagi atau siang tidak masuk dalam sauna tersebut. D' Vero memiliki pelayan cukup bagus. D' Vero memiliki karyanan yang ramah dan sopam supaya orang tertarik daftar menjadi *member* di D' Vero. D' Vero memliki pelayan personal trenal yang ahli pada bidang progam latihan dan gizi personal trenal sudah pengalaman D' Vero memberikan pelayanan personal trenal pada *member* baru latihan hanya 2 hari selanjutnya *member* latihan sendiri kalau *member* ingin pelayan personal trenal *member* harus keluar biaya tambahan. D' Vero juga memeliki pelayan untuk *member* yang ingin latihan bela diri tetapi *member* harus ada biaya tambahan untuk bayar jasa pelatiah bela diri tersebut.

Banyak sekali pusat kebugaran di Indonesia menyediakan fasilitas dan pelayana jasa seperti D' Max Gym yang terletak di Jl. Dr. Wahidin No.3, Sawahan, Kec. Padang Tim., Kota Padang. Didirikan pada tahun 2014 dan didirikan oleh Mardalena. Samuray Gym juga termasuk pusat kebugaran yang terletak di Jl. S. Parman No.31, Ulak Karang Utara, Kec. Padang Utara, Kota

Padang didirikan oleh atlet Binaraga Sumatera Barat yang pernah menjuarai PON Papua yaitu Iwan Samuray pada tahun 2021. Pusat kebugaran lainnya seperti Max Power Gym yang didirikan oleh Juli Wardin dan berdiri pada tahun 2016 di Jl. Dr. Moh. Hatta No.Kel, Binuang Kp. Dalam, Kec. Pauh, Kota Padang.

Didasarkan pada pengamatan yang peneliti lakukan selama PKL selama tiga bulan di D' Classic Gym, peneliti melihat *member* kurang puas dengan fasilitas dikarenakan ada beberapa fasilitas seperti alat rusak, tempat ruang ganti baju kurang layak, loker untuk menyimpan barang rata-rata ada yang tidak ada pintunya dan D' Classic Gym tidak menyiapkan pelayana personal trenal untuk orang yang baru daftar atau yang pemula dan D' Classic Gym tiap tahun *member* menurun dan kadang-kadang *member* hanya betah 2 bulan di D' Classic Gym dan *member* itu cari tempat lain karena kurang puas dengan fasilitas dan pelayananya. Sedangkan D' Vero didasarkan pada pengamatan yang peneliti memiliki fasilitas cukup bagus tapi ada berapa fasilitas kurang seperti parkir kurang luar dan alat kurang dan D' Vero hanya *memberi* pelayana ke pada *member* baru hanya 2 hari saja selanjuta *member* latihan sendiri. Karena itu *member* kurang puas dengan fasilitas dan pelayananya. Peneliti juga melakukan observasi di Dmax Gym dimana kekurangan D max ada pada loker atau tempat letak member kurang bagus serta pakiran di Dmax termasuk kecil menyebabkan kendaran member susah mendapat akses keluar-masuk. Sedangkan kekurangan di Samuray Gym yaitu biaya masuk atau daftar member cukup mahal. Kekurangan Max Power Gym adalah alat dan fasilitas yang kurang lengkap dan tempat ganti baju tidak ada.

Berdasarkan uraian diatas, maka terlihat bahwa masalah yang dimiliki adalah kurangnya fasilitas dan pelayanan karena itu *member* kurang puas. Maka dari itu, peneliti akan melakukan penelitian dengan judul Analisis Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Fasilitas dan pelayanan Pusat Kebugaran Di Kota Padang.

B. Identifikasi Masalah

1. Belum ketahui tingkat kepuasan member terhadap fasilitas yang disediakan pusat kebugaran di Kota Padang
2. Belum ketahui tingkat kepuasan member di pusat kebugaran di Kota Padang.
3. Belum ketahui nilai pelayanan pegawai/staff di pusat kebugaran di Kota Padang.
4. Belum ketahuai nilai pelayan personal trainer di pusat kebugaran di Kota Padang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah maka peneliti membatasi masalah pada penelitian ini yaitu Analisis Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Pusat Kebugaran di Kota Padang

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah diatas, maka rumusan masalahnya adalah Analisis Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Pusat Kebugaran di Kota Padang

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian adalah Analisis Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Fasilitas dan Pelayanan Pusat Kebugaran di Kota Padang

F. Manfaat Penelitian

1. Untuk peneliti sebagai persyaratan mendapatkan gelar
2. Untuk *member* memberikan gambaran tentang fasilitas dan pelayanan
3. Untuk pemilik tempat kebugaran sebagai masukan perbaikan fasilitas dan pelayanan
4. Untuk pegawai sebagai masukan meningkatkan pelayanan