

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MEMBER  
ATAS KUALITAS PELAYANAN DI WEN FITNESS**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Perdagangan (DIII)  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**WINA BASRI**

**2017/17134089**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERDAGANGAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

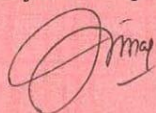
**2022**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MEMBER**  
**ATAS KUALITAS PELAYANAN DI WEN FITNESS**

Nama : Wina Basri  
NIM/BP : 17134089/2017  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Diketahui Oleh,

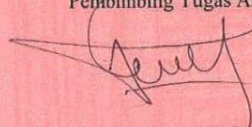
Koordinator Program Diploma III  
Manajemen Perdagangan



Dina Patrisia, SE., M.Si, Ph.D  
NIP. 197512091999032001

Padang, Mei 2022

Disetujui oleh  
Pembimbing Tugas Akhir



Thamrin, S.Pd, MM  
NIP. 197701012008121001

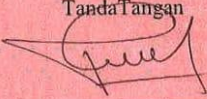
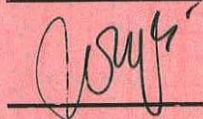
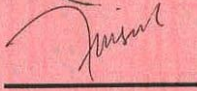
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MEMBER**  
**ATAS KUALITAS PELAYANAN DI WEN FITNESS**

Nama : Wina Basri  
NIM/BP : 17134089/2017  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi  
Manajemen Perdagangan (DIII) Fakultas Ekonomi  
Universitas Negeri Padang

Padang, Mei 2022

Tim Penguji

Nama	Tanda Tangan
1. Ketua : Thamrin, S.Pd, MM	
2. Anggota : Whyosi Septrizola, SE, MM	
3. Anggota : Awisal Fasyni, SP, MM	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wina Basri  
Th. Masuk/NIM : 2017/17134089  
Tempat/Tgl. Lahir : Padang, 24 Mei 1998  
Program Studi : Manajemen Perdagangan  
Keahlian : Diploma III  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Jalan Garuda, Muaro Kasang, Korong Sungai Pinang  
Judul Tugas Akhir : Analisis Tingkat Kepuasan Member atas Kualitas Pelayanan di Wen Fitness.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah orang lain.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, Mei 2022

menyatakan,  
  
wina Basri



## ABSTRAK

**Wina Basri** : Analisis Tingkat Kepuasan Member atas Kualitas Pelayanan di Wen Fitness.  
**Pembimbing** : Thamrin, S.Pd, MM.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan atau member Wen Fitness melalui dimensi: *reliability, responsiveness, assurance, empathy* dan *tangible*. Jenis penelitian dalam Tugas Akhir ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dengan cara penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan member atas kualitas pelayanan di Wen Fitness memperoleh nilai tertinggi pada Indikator Reliability dengan TCR 86% dan nilai terendah pada Indikator Tangible dengan TCR 74%.

**Kata kunci : Kepuasan atas Kualitas Pelayanan.**

## KATA PENGANTAR



Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, ridho dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “Analisis Tingkat Kepuasan Member Atas Kualitas Pelayanan Di Wen Fitness”. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan mendapatkan gelar Ahli Madya pada Program Studi Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

Allah SWT yang telah menganugerahkan kepada penulis kemampuan berfikir sehingga tugas akhir ini dapat diselesaikan dan tepat pada waktunya.

1. Bapak Dr. Idris M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D., selaku Ketua Program Studi Manajemen Perdagangan Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Thamrin, S.Pd, MM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir.
4. Ibu Whyosi Septrizola, SE, MM selaku dosen penguji 1.
5. Ibu Awisal Fasyni, SP, MM selaku dosen penguji 2.

6. Bapak dan Ibu dosen, Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
7. Teman-teman Program Studi Diploma III angkatan 2017 Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang sama-sama berjuang dan memberikan banyak motivasi, saran, serta dukungan bagi penulis.

Dengan segala keterbatasan yang ada, penulis tetap berusaha untuk menyelesaikan penulisan Tugas Akhir ini dengan baik. Semoga segala bantuan dan dukungan dari segala pihak dinilai ibadah di sisi Allah SWT. Akhir kata, penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Mei 2022

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK.....</b>	<b>I</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumus Masalah .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	7
D. Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
A. Definisi Kualitas .....	8
B. Definisi Pelayanan .....	13
C. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
D. Definisi Jasa.....	16
E. Definisi Kepuasan.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Bentuk Penulisan Tugas Akhir .....	20
B. Tempat dan Waktu Penelitian .....	20
C. Rancangan Penelitian .....	21
D. Instrumen Penelitian .....	24
E. Teknik Analisis Data .....	26
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Wen Fitness.....	28
B. Visi dan Misi Wen Fitness.....	29
C. Struktur Organisasi Wen Fitness.....	29
D. Hasil Penelitian Dan Pembahasan.....	30

**BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....38  
B. Saran .....39

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data Jumlah Anggota Wen Fitness Tahun 2015-2020.....	3
Tabel 2. Beberapa Pusat Kebugaran Di Kota Padang.....	5
Tabel 3. Pengukuran Skala Likert.....	25
Tabel 4. Jadwal Operasional Wen Fitness.....	29
Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	30
Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	30
Tabel 7. Data Rata-rata Indikator Kepuasan Kualitas Pelayanan .....	31
Tabel 8. Data Indikator <i>Reliability</i> .....	32
Tabel 9. Data Indikator <i>Responsiveness</i> .....	34
Tabel 10. Data Indikator <i>Asurance</i> .....	34
Tabel 11. Data Indikator <i>Empathy</i> .....	35
Tabel 12. Data Indikator <i>Tangible</i> .....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Wen Fitness.....	30
----------------------------	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Tabel Tabulasi

Lampiran 3. Tabel Tingkat Capaian Responden (TCR)

Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian Penyebaran Kuesioner

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia dalam kehidupan agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Menurut Husdarta (2016:150), olahraga digunakan untuk segala jenis kegiatan fisik, yang dapat dilakukan di darat, air, dan udara. Olahraga memainkan peranan yang berarti dalam kehidupan budaya seluruh masyarakat. Namun kehidupan pada masa sekarang ini, menuntut manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja, sehingga olahraga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan dan seiring berkembangnya zaman dan teknologi maka kesadaran manusia untuk melakukan olahraga semakin berkurang, kebanyakan masyarakat menghabiskan waktunya untuk menonton televisi, berkerja di depan komputer, shopping, bermain game dan kegiatan lain yang menuntut tubuh untuk hanya berdiam diri.

Tetapi tidak sedikit pula masyarakat yang menyadari pentingnya berolahraga, sehingga membuat masyarakat kebanyakan mendatangi tempat kebugaran untuk menjaga kesehatan dan meningkatkan kebugaran. Mereka menyadari bahwa dengan berolahraga yang baik, teratur, dan teratur merupakan hal yang sangat penting bagi kehidupan mereka. Kebutuhan akan kesehatan menjadi suatu hal yang sangat penting dan berharga dalam kehidupan manusia.

Oleh karena itu, manusia ingin berusaha menjaga kesehatannya dan salah satu cara agar kesehatan tetap terjaga dengan baik adalah melalui berolahraga. Dalam menjaga kebugaran jasmani, seseorang perlu melakukan latihan secara rutin dan teratur. Latihan merupakan proses kerja yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan. Beban atau intensitasnya semakin hari semakin bertambah agar memberikan rangsangan secara menyeluruh terhadap tubuh.

Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kemampuan fisik dan mental secara bersama-sama. Selain itu, latihan kebugaran jasmani bisa diartikan dengan jenis latihan fisik (jasmani) melalui gerakan-gerakan anggota tubuh atau gerakan tubuh secara keseluruhan, dengan maksud untuk meningkatkan dan mempertahankan kebugaran jasmani. Hal ini menandakan bahwa aktivitas manusia semakin berat, sehingga untuk menjaga kebugaran jasmani/fisik seseorang tidak dapat terpenuhi dengan baik.

Wen Fitness merupakan salah satu penyedia jasa pusat kebugaran yang ada di Ulak Karang Kota Padang, ini bertujuan sebagai sarana bagi masyarakat untuk berolahraga secara benar serta memberdayakan masyarakat agar mampu mencegah dan mengatasi masalah kesehatan masyarakat melalui kesehatan olahraga. Oleh sebab itu Wen Fitness dipenuhi dengan berbagai fasilitas penunjang untuk berolahraga, seperti alat fitness yang lengkap, ruang aerobic, sauna serta ditunjang lagi dengan adanya loket, ruang ganti, tempat parkir kamar mandi, dan ruang shalat.

Wen Fitness juga menyediakan suplemen fitnes yang merupakan jenis suplemen yang banyak dicari oleh orang yang menginginkan bentuk tubuh yang ideal. Suplemen fitnes ini fungsinya mampu menunjang pola makan dan latihan fitness,serta menambah energi saat latihan dan berperan dalam program pembentukan tubuh.

Persaingan yang semakin ketat dengan tempat kebugaran lain di Kota Padang mengharuskan Wen Fitness untuk mampu mengelola,mempertahankan, dan mengembangkan setiap pelayanan yang diberikan kepada members nya. Untuk mencapai tingkat kepuasan yang tinggi secara otomatis akan dipengaruhi oleh persepsi kualitas produk yang memenuhi harapan konsumen. (Rachmawati2010:72).

Disimpulkan bahwa sikap members sangat dipengaruhi terhadap kepuasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, apabila members merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka kemungkinan besar mereka akan kembali dan menggunakan jasa pelayanan di tempattersebut,sedangkan apabila pelayanan yang diberikan tidak memuaskan maka tentunya members enggan untuk kembali menggunakan jasa di tempat tersebut. Tabel dibawah ini data anggota Wen Fitnes

**Tabel 1. Data jumlah anggota Wen Fitness Tahun 2015 sampai 2020**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah</b>
2015	4000
2016	1000
2017	1300
2018	1370
2019	900
2020	300

*Sumber : Pemilik Wen Fitness*

Berdasarkan dari data di atas terdapat penurunan jumlah member atau pelanggan di Tahun 2019 dan 2020, sehingga dengan keadaan yang terus menurunnya jumlah member atau pelanggan ini apakah kepuasan pelanggan dan persaingan mempunyai pengaruh terhadap penurunan jumlah pelanggan Wen Fitness. Tabel di bawah ini menunjukkan data beberapa penyedia pusat kebugaran yang ada di Kota Padang.

**Tabel 2. Beberapa Pusat Kebugaran di Kota Padang**

No	Nama Tempat	Alamat
1.	Den Fitness	Jln. S Parman No. 167
2.	Fitnes Gold	Jln. Padang Pasir Raya 6
3.	FlaminGoFitness	Jln.Bandar Purus No 43D
4.	Max Gym	Jln. Raya Koto Baru No 62
5.	Metro	Jln. Bandar Purus No 94
6.	Scorpion Gym	Jln. Moh. Hatta No.9, Ps. Ambacang
7.	Planet Fitnes & Aerobik	Jl. Batang Arau C.1 Padang
8.	D'Max Sports Fitnes & Pool Center	Jl. Dr. Wahidin No. 3 Sawahan Padang
9.	G Sport Center	Jl. Gajah Mada No. 105 Gunung Pangilun
10.	Max Master Fitnes	Jl. Gajah Mada No.40, Gn. Pangilun
11.	Bintang Fitnes	Jl. Perintis Kemerdekaan, Sawahan,
12.	Rajawali Gym	Jl. Raya Lubuk Begalung No.5, Lubuk Begalung Nan XX, Kec. Lubuk Begalung
13.	Ozone Fitnes	Jl. Dr. Moh. Hatta Ketaping Pasar Ambacang
14.	Wen Fitnes	Ulakkarang Utara, Padang Utara Kota Padang
15.	Gold's Gym	Jl. Padang Pasir Raya No. 29, Padang Barat

16.	The King Fitnes & Aerobic	Jl. Raya Siteba Surau Gadang Nanggalo, Kota Padang
17.	Glow Gym	Rimbo Kaluang Padang Barat
18.	Internasional Gym	Jl. Bandar Purus, Padang Pasir
19.	HP Gym	Jl. Aurduri Indah No. 36.B Ganting Parak Gadang, Padang Timur
20.	Garuda Gym	Jl. Rawang Bandes Rawang Padang Selatan
21.	Eragon Gym	Jl. Adinegoro Batang Kabung Ganting, Koto Tangah
22.	Max Power Gym & Aerobic	Jl. Prof. Hamka, No. 156, Tabing
23.	Twin City Fitness	Lolong Belanti, Padang Utara
24.	Ujang Fitnes	Jl. Dr. M. Hatta No. 2 Pasar Baru, Kec. Pauh

Sumber : <https://pariwisata.padang.go.id/fitness-di-kota-padang>

Berdasarkan data beberapa banyaknya pusat kebugaran diatas menunjukkan bahwa pengelola penyedia layanan pusat kebugaran harus bersaing demi kemajuan perusahaan dan untuk mendapatkan pelanggan yang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan berbagai program seperti kelengkapan alat, fasilitas dan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan pelanggannya

Para pengelola tempat kebugaran bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para member. Pelayanan merupakan penggambaran karakteristik langsung dari suatu produk, seperti performan, keandalan, kemudahan dalam penggunaan, estetika dan sebagainya, secara strategis kualitas pelayanan diartikan sebagai segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan(Goen, 2007: 1). Para pengelola klub kebugaran berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan system

manajemen tertentu. Pelanggan selalu mencari jasa yang dapat memberikan kepuasan tertinggi bagi dirinya, dengan batasan biaya, pengetahuan dan pendapatan pelanggan itu sendiri. Kepuasan dapat diartikan rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Menurut Kotler dan Keller (2009:42), “Kinerja di bawah harapan berarti pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja melebihi harapan berarti pelanggan puas atau senang”. Pelanggan pada era ini mempunyai pengetahuan yang luas, sehingga mereka cenderung membandingkan nilai aktual yang diterima dalam pembelian suatu jasa dengan nilai yang diharapkan. Hal ini mempengaruhi kepuasan yang diterima pelanggan dan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap menjadi pelanggan dipusat kebugaran tersebut. Menurut Kotler dan Amstrong yang dikutip oleh Femi Apriyani (2006: 2) seorang pelanggan dapat mengalami berbagai derajat kepuasan. Kinerja produk kurang dari harapan, pelanggannya kecewa. Kinerja sepadan dengan harapan maka pelanggan puas.

Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli dan mereka akan memberi tahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk tersebut. Kepuasan yang datang tentunya tidak lepas dari kualitas, menurut Rambat Lupiyoadi yang dikutip oleh Femi Apriyani (2006: 11), kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk

atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten. Karena belum pernah dilaksanakan penelitian di Wen Fitness dan mengacu pada permasalahan yang dibahas diatas peneliti ingin mengetahui berapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran Wen Fitness.

### **B. Rumusan Masalah**

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah “Bagaimana tingkat kualitas pelayanan pusat kebugaran Wen Fitness?”

### **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini untk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pusat kebugaran Wen Fitness.

### **D. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkaitan yaitu:

#### **1. Bagi Peneliti**

Untuk menambah pengetahuan dalam bidang pengelolaan pelayanan kebugaran, khususnya tentang masalah kualitas jasa pelayanan pada fitness center. Selain itu peneliti dapat menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktek yang sesungguhnya.

#### **2. Bagi Wen Fitness**

Merupakan masukan dan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menerapkan kebijakan perusahaan.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan tentang kualitas pelayanan Wen Fitness maka dapat disimpulkan bahwa rata-rata indikator kualitas pelayanan Wen Fitness memiliki lima indikator, indikator kesatu *reliability* memiliki skor total 431,25 dengan jumlah mean 4,31 serta mempunyai capaian responden sebesar 86% dalam kategori tinggi. Indikator kedua *responsiveness* memiliki skor total 420 dengan jumlah mean 4,20 serta mempunyai capaian responden sebesar 84% dalam kategori tinggi. Indikator ketiga *assurance* memiliki skor total 409,333 dengan jumlah mean 4,01 serta mempunyai capaian responden sebesar 80% dalam kategori cukup. Indikator keempat *empathy* memiliki skor total 424,667 dengan jumlah mean 4,25 serta mempunyai capaian responden sebesar 85% dalam kategori tinggi. Indikator kelima *tangible* memiliki skor total 389 dengan jumlah mean 4,09 serta mempunyai capaian responden sebesar 74% dalam kategori cukup.

Tingkat tertinggi terdapat pada indikator pertama yaitu *reliability* memiliki skor total 431,25 dengan jumlah mean 4,31 serta mempunyai capaian responden sebesar 86% dalam kategori tinggi. Sedangkan tingkat terendah terdapat pada Indikator kelima yaitu *tangible* memiliki skor total 389 dengan jumlah mean 4,09 serta mempunyai capaian responden sebesar 74% dalam kategori cukup. Jadi tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Wen Fitness berkategori baik.

## **B. Saran**

Simpulan yang diperoleh, maka dapat di sarankan beberapa hal kepada pemilik Wen Fitness, sebagai berikut :

1. Pada indikator Reliability pihak Wen Fitness harus lebih disiplin dalam keteraturan jam operasional.
2. Pada indikator Responsiveness pihak Wen fitness harus terampil dalam memberikan informasi kepada member baik dalam penggunaan alat fitness.
3. Pada indikator Assurance pihak Wen fitness harus lebih menjamin keberhasilan member dalam mencapai tujuannya dan memberikan keamanan dalam penggunaan alat fitness.
4. Pada indikator Empaty pihak Wen fitness harus memberikan perhatian ke semua member agar tidak ada member yang merasa asing.
5. Pada indikator Tangibel pihak Wen fitness harus lebih memperhatikan penataan fitness yang rapi agar member merasa nyaman.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Payne. (2011). *The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa)*. Jakarta: Salemba Empat
- Çelik, A., Yaman, H., Turan, S., D. (2018). No. *Journal of Materials Processing Technology, 1(1)*. [file:///G:/11.30.0114%20Mohammad%20Alif%20Yondika%20Putra%20LAMPIRAN%20\(1\).pdf](file:///G:/11.30.0114%20Mohammad%20Alif%20Yondika%20Putra%20LAMPIRAN%20(1).pdf)
- Fandy Tjiptono. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi Offset
- Fandy Tjiptono. (2002). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset
- Femi Apriyani. (2006). *Indeks Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Jasa Pelayanan Cakra Sport Centre*. FIK UNY. Yogyakarta
- Goen. (2007). "Artikel Sekilas Kualitas." <http://www.pos-indonesia-online.com.id/index.php?Option=articles&task> 2002. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Offset
- Handi Irawan. (2002). *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*: Jakarta : PT. Elex Media Komputindo
- Heizer dan Render. (2006). *Menejemen Operasi*. (Dwinoegrahwati Setyoningsih, Indra Ahmady, Terjemahan). Jakarta : Salemba Empat
- Kotler. (2002). *Dasar-dasar Pemasara*. Jilid 1, Alih Bahasa Alexander Sindoro dan Benyamin Molan. Jakarta: PenerbitP renhalindo.
- Kotler, Philip. (1998). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*. Jilid dua. (Hendra Teguh dan Ronny Antonius Rusli, Terjemahan). Jakarta: Prenhalindo. Buku asli diterbitkan tahun 1997.
- Rambat Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.