

**PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PADA MAX POWER GYM DAN  
AEROBIC PADANG**

**TUGAS AKHIR**

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



Oleh:

**MHD FERNANDA HARIZ**  
2016/16134058

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERDAGANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
2019**

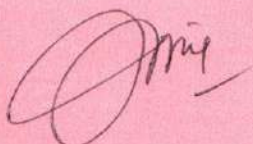
**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PADA MAX POWER GYM DAN  
AEROBIC PADANG**

**Nama** : Mhd. Fernanda Hariz  
**TM/NIM** : 2016/16134058  
**Program Studi** : Manajemen Perdagangan (DIII)  
**Fakultas** : Ekonomi

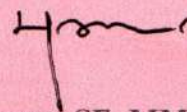
**Padang, Oktober 2019**

**Diketahui Oleh,  
Koordinator Program Diploma III  
Manajemen Perdagangan**



**Dina Patrisia, SE, M.Si, Ph.D**  
NIP. 19751209 199903 2 001

**Disetujui Oleh,  
Pembimbing**



**Abel Tasman, SE.,MM**  
NIP. 19810711 201012 1 003

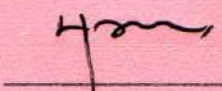
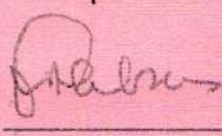
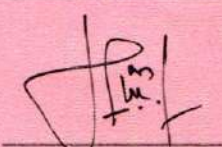
**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**PENILAIAN KUALITAS PELAYANAN PADA MAX POWER GYM DAN  
AEROBIC PADANG**

**Nama** : Mhd. Fernanda Hariz  
**NIM/TM** : 16134058/2016  
**Program Studi** : Manajemen Perdagangan (DIII)  
**Fakultas** : Ekonomi

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

**Padang, Oktober 2019**

<b>Nama</b>	<b>Tim Penguji</b>	<b>Tanda Tangan</b>
<b>Abel Tasman, SE, MM</b>	<b>(Ketua)</b>	
<b>Gesit Thabrani, SE, MT</b>	<b>(Anggota)</b>	
<b>Muthia Roza Linda, SE, M.M</b>	<b>(Anggota)</b>	

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mhd. Fernanda Hariz  
Thn. Masuk/NIM : 2016/16134058  
Tempat/Tgl. Lahir : Padang/ 07 Februari 1998  
Program Studi : Manajemen Perdagangan (DIII)  
Fakultas : Ekonomi  
Alamat : Perum. Bunga Mas Tahap III Blok J No 8  
Judul Tugas Akhir : Penilaian Kualitas Pelayanan Pada Max Power Gym dan Aerobic Padang

Dengan ini saya menyatakan 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 yang lazim.
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 dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dalam pernyataan ini. Maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir serta sanksi lainnya secara aturan yang berlaku.

Padang, Oktober 2019



Menyatakan,

Mhd. Fernanda Hariz  
NIM. 16134058

## **ABSTRAK**

**MHD. FERNANDA HARIZ** : **Penilaian Kualitas Pelayanan Pada  
Max Power Gym dan Aerobic Padang**  
**PEMBIMBING** : **Abel Tasman , SE, MM**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Max Power Gym dan Aerobic Padang. Bentuk penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian ini merupakan jenis penelitian statistik deskriptif yaitu tujuan penelitian merupakan pengeksplorasian, menjelaskan, dan menggambarkan berbagai hal yang menyangkut dengan Kualitas pelayanan pada Max Power Gym dan Aerobic Padang

Berdasarkan perhitungan hasil analisis deskriptif diketahui bahwa nilai TCR sebesar 80,83% berada dalam kategori tinggi. Diketahui penilaian kualitas pelayanan pada max power gym dan aerobic Padang sudah tinggi. Dengan demikian, member sudah merasakan kepuasan yang berada pada persentase 80-100% yang dikategorikan tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan di Max Power Gym dan Aerobic Padang sudah tinggi.

**Kata Kunci :Kualitas Pelayanan**

## KATA PENGANTAR



Syukur alhamdulillah penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya dan tak lupa untuk junjungan besar Nabi Muhammad SAW sehingga penulis bisa menyelesaikan penulisan tugas akhir yang berjudul “*Penilaian Kualitas Pelayanan Pada Max Power Gym dan Aerobic Padang*”. 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 tidak terlepas dari hambatan dan rintangan. Meskipun demikian, atas bimbingan, bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Untuk itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Dina Patrisia SE, M.Si, Ph.D selaku ketua prodi DIII beserta para dosen dan seluruh karyawan/staf pegawai Fakultas Ekonomi atas bantuan yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
3. Abel Tasman, SE., MM. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan bimbingan, nasihat, dan arahan bagi penulis.
4. Bapak dan Ibu Staf Pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Diploma III serta karyawan yang telah membantu penulis selama menuntut ilmu di kampus ini.
5. Terima kasih kepada pemilik Max Power Gym dan Aerobic yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Staf Administrasi Program Studi Diploma III, yang telah banyak memberikan bantuan bagi penulis dalam mengurus berbagai keperluan administrasi.

7. Karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang yang telah memberikan banyak bantuan selama penulis kuliah di Universitas Negeri Padang.
8. Secara khusus penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan yang terbaik dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
9. Kepada kakak dan adik tercinta yang selalu memberikan semangat dan dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
10. Terima kasih kepada rekan saya M. Viqro Pradana A.md, Muhammad Al-Furqon, Fajar A.md, Erik Hamsa Putra A.md, Irfan Trikomara, yang telah membantu saya dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
11. Kepada rekan-rekan seangkatan lainnya terutama angkatan 2016 yang telah memberikan dukungan, semangat, bantuan dan motivasi dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.
12. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang diberikan.

Semoga amal dan kebaikan semua pihak yang telah membantu penulisan tugas akhir ini dicatat di sisi Allah SWT dan diganti dengan pahala.

Sebagai penutup, penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam tugas akhir ini. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna pengembangan tugas akhir ini. Semoga tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, Oktober 2019

Mhd. Fernanda Hariz

## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	
<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> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
A. Pengertian Jasa .....	10
B. Karakteristik Jasa .....	11
C. Kualitas Jasa .....	12
D. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13
E. Pengertian Kepuasan.....	14
F. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	14
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN</b> .....	<b>15</b>
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir .....	15
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	15
C. Rancangan Penelitian .....	15
D. Penentuan Sampel.....	18

E. Definisi Operasional .....	19
F. Instrumen Penelitian .....	20
G. Teknik Pengumpulan Data .....	24
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>28</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	28
1. Sejarah Umum Max Power Gym dan Aerobic Padang .....	28
2. Visi dan Misi Max Power Gym dan Aerobic Padang .....	29
3. Struktur Organisasi Max Power Gym dan Aerobic Padang.....	29
B. Hasil Penelitian.....	30
1. Deskripsi Karakteristik Responden.....	30
2. Hasil Pengolahan Data .....	32
C. Pembahasan.....	35
1. Dimensi Reliabilitas .....	35
2. Dimensi Daya Tanggap.....	36
3. Dimensi Jaminan .....	38
4. Dimensi Empati .....	39
5. Dimensi Bukti Fisik .....	41
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>44</b>
A. Kesimpulan.....	44
B. Saran .....	45
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

1. Daftar Member Max Power Gym dan Aerobic .....	3
2. Sumber Data Member Max Power Gym dan Aerobic .....	18
3. Daftar Skala jawaban Pertanyaan .....	21
4. Daftar skala jawaban hasil pengujian validitas dan reabilitas.....	23
5. Tabel Reabilitas Pengujian Kusioner.....	24
6. Karakteristik responden berdasarkan umur.....	29
7. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	30
8. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	30
9. Karakteristik responden berdasarkan Status Pekerjaan .....	31
10. Hasil Pengolahan Data TCR Indikator Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
11. Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi Reabilitas .....	34
12. Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi Daya Tanggap .....	36
13. Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi Jaminan .....	37
14. Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi Empati .....	38
15. Distribusi Kualitas Pelayanan Dimensi Bukti Fisik .....	40

## DAFTAR GAMBAR

Gambar

Halaman

1. Struktur Organisasi Max Power Gym dan Aerobic Padang .....28

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1. Kusioner uji coba
2. Kusioner penelitian
3. Tabulasi responden penelitian
4. Tabulasi frekuensi penelitian
5. Surat observasi Dari Program Studi DIII Manajemen Perdagangan
6. Surat balasan observasi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

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

Dalam dunia modern manusia dituntut untuk berkeaktifitas secara optimal, sehingga berbagai macam aktifitas yang dilakukan sangat padat. Hal tersebut menuntut seseorang untuk memiliki tubuh yang tetap sehat dan bugar, agar dapat menjalankan aktifitasnya secara optimal. Meskipun demikian, pada saat ini kebugaran menjadi suatu fenomena yang membuat orang bertanya-tanya sebenarnya kebugaran itu apa, seberapa besar pengaruhnya terhadap aktifitas, dan bagaimana cara untuk memperoleh kebugaran tanpa harus banyak menyita waktu.

*Fitness center* muncul sebagai institusi pelayanan kesehatan modern yang menawarkan berbagai macam jasa kesehatan dan kebugaran. Perubahan yang semakin cepat dan semakin kompetitif, serta kemajuan teknologi yang sangat pesat, mengubah pola pikir seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu produk, khususnya pada kualitas pelayanan kebugaran, sehingga menuntut *fitness center* untuk melakukan pembaruan dalam menyusun strategi bisnis dengan tujuan memperoleh keunggulan dalam bersaing. Untuk mencapai hal tersebut perusahaan harus dapat memanfaatkan sumber-sumber yang ada untuk digunakan dalam mencapai tujuan, terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan. Oleh karena itu perlu strategi pemikiran yang tepat yang berkaitan dengan efisiensi dan efektifitas pelayanan yang sekaligus mampu

memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan dan pemberi pelayanan. Selain itu, pihak manajemen harus membuka diri untuk menerima perubahan, ataupun pergerakan yang menyangkut sudut pandang, pengembangan strategi, pengembangan struktur dan meningkatkan kompetisi.

Bagi pihak manajemen harus mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen adalah hal utama, untuk itu manajemen perlu mendapatkan *input* dari konsumen berupa harapan dan jasa yang diinginkan. Kondisi ini sangat membantu manajemen untuk mendeskripsikan dan mewujudkan kedalam spesifikasi kualitas pelayanan, sedangkan konsumen yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan perlu menjadi perhatian pihak manajemen, karena hal ini mencerminkan tingkat kepuasan member yang masih kurang terhadap kualitas pelayanan yang disarankan, yang pada akhirnya dapat menurunkan jumlah member.

Meningkatnya jumlah kebutuhan masyarakat mendorong munculnya berbagai macam usaha dalam rangka pemenuhan kebutuhan tersebut. Di antaranya adalah usaha *fitness gym*. Saat ini jumlah tempat *fitness* yang ada di kota Padang semakin meningkat, salah satunya adalah tempat *fitness* yang ada di kota Padang, yaitu Max Power Gym dan Aerobic. Max Power Gym dan Aerobik adalah tempat berolahraga pembentukan otot. Adanya persaingan yang mempengaruhi jumlah member ke Max Power Gym dan Aerobic. Berikut tabel daftar member aktif yang terdaftar di Max Power Gym dan Aerobic:

**Tabel 1. Daftar Member Baru Max Power Gym Dan Aerobic Enam Bulan Terakhir Tahun 2019**

No	Periode	Tahun	Jumlah Member baru	Persentase (%)
1	Mei	2019	25	6,81
2	Juni	2019	76	20,70
3	Juli	2019	105	28,61
4	Agustus	2019	71	19,34
5	September	2019	76	20,70
6	Oktober	2019	14	3,81

**Sumber : Max Power Gym Dan Aerobic**

Berdasarkan data di atas, daftar member baru pada Max Power Gym dan Aerobic menurun setiap bulannya. Pada bulan pertama yaitu bulan Mei terdapat member aktif sebanyak 25 member aktif dengan persentase 6,81%, pada bulan kedua yaitu bulan Juni meningkat sebesar 76 orang member aktif dengan persentase 20,70%, pada bulan ketiga naik sebesar 105 orang member aktif dengan persentase 28,61%, pada bulan keempat terjadi penurunan sebesar 71 orang member aktif dengan persentase 19,34%, pada bulan kelima meningkat sebesar 76 orang member aktif dengan persentase 20,70%, dan pada bulan keenam terjadi penurunan member aktif sebanyak 14 orang dengan persentase 3,81%. Adanya fluktuasi ataupun penurunan jumlah member ini kemungkinan disebabkan karena belum optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Max Power Gym dan Aerobic.

Munurut Kotler (2000) dalam Tjiptono dan Chandra [24] (2011:17), jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Kualitas

pelayanan adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh perusahaan guna memenuhi harapan konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramah-tamahan yang ditunjukkan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.

Menurut Parasuraman, et al. dalam Lupiyoadi [13] (2013:216-217) terdapat lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

*Reliability* (Kehandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.

*Responsiveness* (Daya Tanggap) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan dengan menyampaikan informasi yang jelas.

*Assurance* (Jaminan) pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.

*Empathy* (Empati) memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan memahami keinginan mereka.

*Tangibles* (Bukti Fisik) kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Dengan adanya kualitas pelayanan yang baik didalam suatu perusahaan, maka hal tersebut akan menciptakan kepuasan bagi para konsumennya. Setelah konsumen merasa puas dengan produk atau jasa yang diterimanya, konsumen akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila konsumen merasa benar-benar puas, mereka akan membeli ulang serta memberi rekomendasi kepada orang lain untuk membeli ditempat yang sama. Perusahaan harus mulai memikirkan pentingnya pelayanan secara lebih matang melalui kualitas pelayanan, karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek vital dalam rangka bertahan dalam bisnis dan memenangkan persaingan.

Kotler dan Keller (2009:163) mengatakan bahwa “kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa berdasarkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Buruknya kualitas jasa yang diberikan penyedia jasa kepada pelanggan telah disadari mengakibatkan banyaknya kerugian yang dialami oleh perusahaan. Mereka yang kecewa tidak akan meninggalkan perusahaan, tetapi juga akan menceritakan keburukan jasa yang diterima kepada orang lain. Selain itu, perusahaan akan lebih banyak mengeluarkan biaya untuk mendapatkan satu orang pelanggan baru. Kurangnya kualitas jasa dibidang ekonomi merupakan harga tertinggi yang tumbuh sangat cepat, dari pada harga produk nyata.

Reliabilitas (*reliability*), yaitu kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Max Power Gym dan Aerobic

dituntut untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang telah mereka janjikan kepada member.

Aspek lain yang berpengaruh dalam pelayanan adalah daya tanggap (*responsiveness*). *Responsiveness* mencerminkan kemampuan untuk membantu member dan memberikan layanan yang cepat dan responsif.

Kemampuan untuk memberikan sesuatu yang dapat dipercaya atau (*assurance*) juga merupakan aspek penting yang harus ada dalam pelayanan. Aspek ini mencerminkan kemampuan untuk memberikan sesuatu yang dapat dipercaya terjamin keandalannya. Salah satu strategi dalam mengembangkan *assurance* adalah dengan memberikan layanan yang asertif dengan menggunakan teknik komunikasi yang positif dan menjelaskan produk dan jasa secara tepat.

Hal lain yang harus diperhatikan oleh perusahaan adalah empati yang diberikan terhadap pelanggan agar para pelanggan merasa dilayani dengan baik. Strategi tindakan yang dapat dilakukan adalah dengan mendengarkan secara aktif pesan yang disampaikan pelanggan, menempatkan diri dalam posisi pelanggan dan merespon secara cepat agar dapat menjawab keinginan yang menjadi perhatian mereka.

Aspek lain yang berhubungan dengan pelayanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik) yang berkaitan dengan aspek fasilitas fisik atau peralatan serta penampilan personal dari penyedia layanan.

Berdasarkan identifikasi yang dilakukan penulis di bagian administrasi pada Max Power Gym dan Aerobic, diperoleh informasi bahwa Max Power Gym dan Aerobic terjadi fluktuasi member aktif pada Max Power Gym dan Aerobic. Karena kualitas pelayanan Max Power Gym dan Aerobic masih belum dikategorikan baik yang dimana, untuk dari segi bukti fisik Max Power Gym dan Aerobik memiliki kekurangan seperti tempat parkir kendaraan member, loker penyimpanan barang-barang member, toilet yang kurang memadai, dan tempat ibadah belum ada.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu kiranya dilakukan penelitian lebih lanjut dengan judul penelitian adalah “ **Penilaian Kualitas Pelayanan Pada Max Power Gym Dan Aerobic Di Padang.**”

## **B. Rumusan Masalah**

Dari latar belakang masalah diatas dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Reabilitas (*Reability*)?
2. Bagaimana kualitas pelayanan Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)?
3. Bagaimana kualitas pelayanan Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Jaminan (*Assurance*)?
4. Bagaiamana kualitas pelayanan Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Empati (*Empathy*)?

5. Bagaimana kualitas pelayanan Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)?

### **C. Tujuan Penelitian**

Dalam penelitian ini penulis menetapkan tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menilai kualitas pelayanan pada Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Reliabilitas (*Reliability*).
2. Untuk menilai kualitas pelayanan pada Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*).
3. Untuk menilai kualitas pelayanan pada Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Jaminan (*Assurance*).
4. Untuk menilai kualitas pelayanan pada Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Empati (*Empathy*).
5. Untuk menilai kualitas pelayanan pada Max Power Gym Dan Aerobic dari dimensi Bukti Fisik (*Tangible*).

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Untuk mengetahui penerapan teori yang diperoleh di perkuliahan dengan realita yang terjadi dilapangan, mengenai masalah-masalah yang ada dalam pemasaran khususnya tentang variabel pelayanan yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hasil dari

penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi atau acuan bagi peneliti berikutnya dan menindaklanjuti dengan penelitian yang baru. Memenuhi dan melengkapi sebagai syarat-syarat guna menyelesaikan studi pada program Diploma III Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

## 2. Manfaat praktis

Sebagai bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam membuat kebijaksanaan untuk memecahkan masalah kualitas pelayanan yang sedang dihadapi perusahaan.

## 3. Bagi Pembaca

Salah satu bahan referensi untuk perkembangan ilmu pengetahuan dan dapat dijadikan sebagai bahan untuk penelitian berikutnya.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil kuesioner yang diberikan kepada member Max Power Gym Dan Aerobic didapatkan bahwa dimensi yang paling tinggi terdapat pada dimensi reliabilitas (*Reliability*) dengan TCR sebesar 83,7% dan yang paling rendah yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) sebesar 78,2%. Dari pembahasan kualitas pelayanan yang disajikan pada bab empat dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan Max Power Gym Dan Aerobic dalam kriteria tinggi. Dari semua dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi bukti fisik (*tangible*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan dimensi keandalan (*reliability*). Dimensi reliabilitas adalah dimensi pelayanan yang memiliki kriteria paling tinggi.

### **B. Saran**

Berdasarkan simpulan di atas maka dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Untuk indikator reliabilitas sebaiknya Max Power Gym dan Aerobic padang meningkatkan reliabilitas (kehandalan) dalam penanganan masalah penyampaian jasa secara benar sejak pertama kali berdiri agar tidak terjadi kekeliruan antara member dan karyawan.



2. Untuk indikator daya tanggap sebaiknya Max Power Gym dan Aerobic padang meningkatkan layanan dengan tepat waktu dengan cara mengoptimalkan waktu agar selalu siap dalam merespon pelanggan.
3. Untuk indikator empati sebaiknya Max Power Gym dan Aerobic padang meningkatkan cara memahami kebutuhan pelanggan dengan cara menanyakan apa yang diperlukan oleh member dengan sikap peduli.
4. Untuk indikator jaminan sebaiknya Max Power Gym dan Aerobic padang meningkatkan bagaimana karyawan Max Power secara konsisten bersikap sopan kepada pelanggan agar timbul rasa keakraban antara karyawan dan member.
5. Untuk indikator bukti fisik sebaiknya Max Power Gym dan Aerobic padang memperbaiki fasilitas tempat parkir yang ada atau menambah fasilitas yang luas agar kendaraan para member bisa tertata dengan rapi dan benar dan terciptanya kenyamanan saat meletakkan kendaraan disana.

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT.Rineka Cipta.
- Fatona, Siti.2010. Kualitas Jasa Yang Mempengaruhi Loyalitas Dan Relefansinya Terhadap Kepuasan. *Jurnal Dinamika Manajemen*. Vol. 1 No. 2.
- Kotler, Phillip dan Kevin Lane Keller.2009. *Manajemen Pemasaran*. Jilid 2. Edisi 13 Jakarta:Erlangga.
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani.2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT.Sucofindo Batam. *Journal of Bussiness Administrasion*. Vol. 1 No. 2.
- Lupiyoadi, Rambat.2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. Edisi 3 Jakarta:Salemba Empat.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan JNE Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen*. Vol. 11 No. 2.
- Sugiyono.2017. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2004. *Service Quality, & Satisfaction*. Sidney & Jakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Wiratama, Muhammad Aristya. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terhadap Helios Fitness Metro Indah Mall (Studi Pada Member Aktif Helios Fitness Metro Indah Mall. *Jurnal e-Proceeding of management*. Vol. 2 No. 3.