

TINGKAT KEPUASAN MEMBER TERHADAP KUALITAS JASA
LAYANAN *FITNESS CENTER* MAX POWER KOTA PADANG

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Olahraga (S.Or) Jurusan Kesehatan dan Rekreasi*



Oleh:

Syarif Hidayatullah
NIM. 1202510/2012

PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
JURUSAN KESEHATAN DAN REKREASI
FAKULTAS ILMU KEOLAHRAGAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2020

PERSETUJUAN SKRIPSI

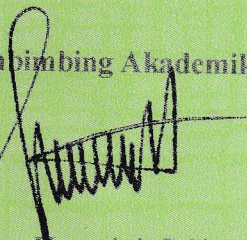
**TINGKAT KEPUASAN MEMBER TERHADAP KUALITAS JASA
LAYANAN *FITNESS CENTER MAX POWER* KOTA PADANG**

Nama : Syarif Hidayatullah
TM/NIM : 2012/1202510
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Jurusan : Kesehatan dan Rekreasi
Fakultas : Ilmu Keolahragaan

Padang, Agustus 2020

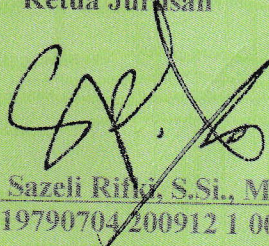
Disetujui Oleh:

Pembimbing Akademik



Dr. Anton Komaini, S.Si., M.Pd
NIP. 19860712 201012 1 008

Ketua Jurusan



Dr. M. Sazeli Rifki, S.Si., M.Pd
NIP. 19790704/200912 1 004

PENGESAHAN SKRIPSI


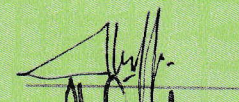
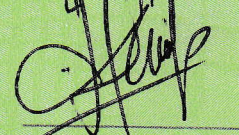
Dinyatakan Lulus Setelah Dipertahankan di Depan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Kesehatan dan Rekreasi Program Studi Ilmu Keolahragaan
Fakultas Ilmu Keolahragaan

TINGKAT KEPUASAN MEMBER TERHADAP KUALITAS JASA LAYANAN *FITNESS CENTER* MAX POWER KOTA PADANG

Nama : Syarif Hidayatullah
TM/NIM : 2012/1202510
Program Studi : Ilmu Keolahragaan
Jurusan : Kesehatan dan Rekreasi
Fakultas : Ilmu Keolahragaan
Universitas : Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2020

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
1. Ketua	: Dr. Anton Komaini, S.Si., M.Pd	1. 
2. Anggota	: Alimuddin, M.Or	2. 
3. Anggota	: Hadi Pery Fajri, S.Si., M.Pd	3. 

ABSTRAK

Syarif Hidayatullah (2020) : Tingkat Kepuasan Member terhadap Kualitas Jasa Layanan *Fitness Center Max Power*

Masalah dalam penelitian ini adalah belum diketahuinya kepuasan member terhadap kualitas jasa layanan *Fitness Center Max Power* Kota Padang yang meliputi kualitas interaksi, sikap, perilaku, keahlian, kualitas lingkungan fisik, *ambient conditions*, desain, faktor sosial, kualitas hasil, waktu tunggu, bukti fisik, valensi dan kualitas layanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan member terhadap kualitas jasa layanan *Fitness Center Max Power* Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif dengan menggunakan metode survei berupa angket. Populasi penelitian ini adalah yaitu member yang aktif latihan di *Fitness Center Max Power* yang berjumlah 200 member. Teknik yang digunakan adalah metode *non probability sampling* menggunakan teknik *accidental sampling*. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 20% dari populasi sebanyak 40 member. Teknik pengambilan data menggunakan angket dengan skala *Likert*. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif dengan persentase.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa tingkat kepuasan member terhadap jasa layanan di *Fitness Center Max Power* adalah sangat memuaskan 80% (32 responden) dan memuaskan 20% (8 responden). Adapun tingkat kepuasan masing-masing aspek sebagai berikut : (1) Kualitas interaksi sangat memuaskan (84%), (2) Sikap sangat memuaskan (87%), (3) Perilaku sangat memuaskan (82%), (4) Keahlian sangat memuaskan (84%), (5) Kualitas lingkungan fisik sangat memuaskan (88%), (6) *Ambient conditions* sangat memuaskan (86%), (7) Desain sangat memuaskan (84%), (8) Faktor sosial sangat memuaskan (83%), (9) Kualitas hasil sangat memuaskan (87%), (10) Waktu tunggu sangat memuaskan (83%), (11) Bukti fisik sangat memuaskan (90%), (12) Valensi sangat memuaskan (88%), dan (13) Kualitas layanan sangat memuaskan (88%).

Kata Kunci: Fitness Center, Kepuasan, Kualitas Jasa

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti sampaikan kepada Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Tingkat Kepuasan Member terhadap Kualitas Jasa Layanan *Fitness Center Max Power Kota Padang*”**.

Tugas akhir skripsi ini dibuat untuk melengkapi persyaratan guna memperoleh gelar sarjana olahraga pada Jurusan Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan (FIK) Universitas Negeri Padang (UNP). Peneliti menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu peneliti mengharapkan masukan dan saran yang bersifat membangun dari pembaca.

Penyusunan tugas akhir skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya bimbingan, bantuan, dan pengarahan serta kerjasama yang diberikan oleh berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Negeri Padang, Bapak Prof. Ganefri, Ph.D, yang telah memberi berbagai kemudahan dan pelayanan yang optimal sehingga peneliti dapat mengikuti perkuliahan Program Studi Ilmu Keolahragaan Jurusan Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang.
2. Dekan Fakultas Ilmu Keolahragaan, Bapak Dr. Alnedral, M.Pd, yang telah memberikan kesempatan peneliti untuk kuliah di Fakultas Ilmu Keolahragaan.

3. Ketua Jurusan Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan, Bapak Dr. Muhammad Sazeli Rifki, S.Si., M.Pd dan Sekretaris Jurusan Bapak Dr. Anton Komaini, S.Si., M.Pd.
4. Kepada Dosen Pembimbing, Bapak Dr. Anton Komaini, S.Si., M.Pd, yang telah memberikan masukan, arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Kepada Dosen Penguji I, Bapak Alimuddin, M.Or, yang telah memberikan masukan, arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Kepada Dosen Penguji II, Bapak Hadi Pery Fajri, S.Si, M.Pd, yang telah memberikan masukan, arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen/Staff Jurusan Kesehatan dan Rekreasi Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang yang telah memberikan masukan, motivasi dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Pemilik, Instruktur dan Admin *Fitness Center Max Power* yang telah memberikan izin dan bantuana dalam proses pengambilan data.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah membantu dalam penyelesaian tugas akhir skripsi ini.

Padang, Agustus 2020

Peneliti

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Batasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Kajian Teori	8
1. Konsumen/Member	8
2. Kualitas Jasa	9
3. Kepuasan Konsumen/Member	16
4. Pemasaran	17
5. Profil <i>Fitness Center Max Power</i>	18
B. Kerangka Konseptual	22
C. Pertanyaan Penelitian	24
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	25
B. Waktu dan Tempat Penelitian	25
C. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	25
D. Populasi dan Sampel	26
1. Populasi Penelitian	26

2. Sampel Penelitian	26
E. Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	27
1. Instrumen Penelitian	27
2. Teknik Pengumpulan Data	26
F. Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskriptif Data	31
B. Pembahasan	39
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	42
B. Implikasi Hasil Penelitian	42
C. Keterbatasan Hasil Penelitian	43
D. Saran	44
DAFTAR PUSTAKA	45
LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

	Halaman
A. Kisi-Kisi Angket Tingkat Kepuasan Member terhadap Kualitas Jasa Layanan <i>Fitness Center</i> Max Power Kota Padang	28
B. Data Penelitian Keseluruhan	32
C. Hasil Pengurutan Data Penelitian Keseluruhan	33
D. Distribusi Frekuensi Kepuasan Member terhadap Kualitas Jasa Layanan di <i>Fitness Center</i> Max Power.....	35
E. Tingkat Kepuasan Member terhadap Kualitas Jasa Layanan di <i>Fitness Center</i> Max Power	36
F. Persentase Pencapaian Tiap Aspek Kepuasan Member terhadap Kualitas Jasa Layanan di <i>Fitness Center</i> Max Power	37

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
A. Model Brady dan Cronin	13
B. Kerangka Konseptual	24
C. Histogram Distribusi Frekuensi Kepuasan Member terhadap Kualitas Jasa Layanan di <i>Fitness Center Max Power</i>	35
D. Histogram Tingkat Kepuasan Member terhadap Kualitas Jasa Layanan di <i>Fitness Center Max Power</i> secara Keseluruhan	36
E. <i>Pie Chart</i> Persentase Tiap Aspek Kepuasan Member terhadap	
F. Kualitas Jasa Pelayan di <i>Fitness Center Max Power</i>	38

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Surat Izin Penelitian	46
B. Surat Balasan Izin Penelitian	47
C. Lembaran Angket Penelitian	48
D. Data Penelitian Keseluruhan	52
E. Statistik Deskriptif	66
F. Dokumentasi Penelitian	72

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Olahraga merupakan kegiatan yang dibutuhkan oleh setiap orang untuk mempertahankan kesehatan dan kebugaran fisik, dengan berolahraga orang dapat sehat jasmani dan rohaninya dan berprestasi. Pembinaan dan pengembangan olahraga merupakan bagian dari upaya mewujudkan pembangunan manusia Indonesia seutuhnya. Karena kegiatan olahraga merupakan salah satu cara yang dapat meningkatkan kebugaran jasmani. Hal ini juga ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 3 Tahun 2005 Tentang Sistem Keolahragaan Nasional Bab II Pasal 4 yang berbunyi:

“Keolahragaan nasional berfungsi mengembangkan kemampuan jasmani, rohani, dan sosial serta membentuk watak dan kepribadian bangsa yang bermartabat. Keolahragaan Nasional bertujuan memelihara dan meningkatkan kesehatan dan kebugaran, prestasi, kualitas manusia, menanamkan nilai moral dan akhlak mulia, sportivitas, disiplin, mempererat dan membina persatuan dan kesatuan bangsa, memperkuat pertahanan nasional, serta mengangkat harkat, martabat, dan kehormatan bangsa.”

Olahraga di masyarakat dapat dibagi berdasarkan tujuan, seperti yang bertujuan pencapaian prestasi setinggi-tingginya dalam suatu cabang olahraga disebut olahraga prestasi. Olahraga yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kebugaran jasmani disebut olahraga kesehatan. Olahraga yang bertujuan sebagai alat untuk pendidikan seperti di sekolah-sekolah menjadi mata pelajaran wajib disebut olahraga pendidikan yang saat ini disebut

pendidikan jasmani, olahraga yang bertujuan untuk mencari kesenangan dan kepuasan diri disebut olahraga rekreasi.

Pada saat ini aktivitas olahraga di masyarakat cenderung semakin meningkat seiring kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan yang demikian canggih. Terdapat beberapa indikasi peningkatan aktivitas olahraga di masyarakat antara lain terlihat dari banyaknya jumlah konsumen dari kelompok masyarakat umum, karyawan, mahasiswa dan bahkan siswa SMA yang datang silih berganti dipusat fasilitas olahraga serbaguna. Termasuk dalam serbaguna ini antara lain Gedung *Fitness Center*, yang dapat digunakan untuk senam, tenis, renang, jogging dan lain lain (Harsuki, 2012 : 183).

Tempat *fitness* dapat dikatakan berhasil jika jasa yang diberikan telah memenuhi atau melebihi harapan yang diinginkan oleh pelanggan. Oleh karena itu, perusahaan penyedia jasa tempat fitness harus memberikan pelayanan terbaiknya dan menanggapi keinginan serta keluhan dan saran dari pelanggannya sehingga pelanggan merasa puas. Perusahaan juga harus peka terhadap keinginan pelanggan dan lingkungan sekitarnya. Pengusaha yang jeli melihat peluang usaha ini akan mengalokasikan modalnya dengan berlomba-lomba mendirikan pusat kebugaran/*Fitness Center*.

Fitness center dan daerah yang menjadi tempat aktivitas olahraga massal, sudah banyak bermunculan di kota-kota besar. Dewasa ini banyak sekali *Fitness Center* di Indonesia, baik Jakarta, Surabaya, Medan, Bandung dan

kota-kota besar lainnya. Biasanya, semua memang menyediakan alat-alat untuk melakukan latihan-latihan beban, baik dengan mesin maupun alat beban bebas. Selain untuk memperbaiki fisik dalam melakukan olahraga yang lain, para remaja juga ingin nampak badannya lebih besar daripada sebelumnya.

Kota Padang merupakan Ibukota Provinsi Sumatera Barat dan pada saat ini relatif banyak pengusaha yang mengelola *fitness center*. Di dalam *fitness center* tersebut tersedia antara lain kelas-kelas aerobik, yoga, dan meditasi bagi mereka yang ingin mendapatkan keseimbangan mental dan fisik. Selain itu juga tersedia fasilitas atau alat-alat fitness dalam ruangan baik untuk latihan fisik maupun beban.

Pengusaha yang berinisiatif mendirikan pusat kebugaran di daerah Kota Padang sekarang sudah cukup banyak, hal ini terlihat dari menjamurnya pusat-pusat kebugaran di Kota Padang. Semakin banyaknya jumlah pusat-pusat kebugaran di Kota Padang, maka akan menambah persaingan dalam menarik konsumen ke jasa pusat-pusat kebugaran dan perusahaan akan meningkatkan sistem pelayanan agar setiap konsumen yang menggunakan jasa pusat kebugaran tersebut dapat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan.

Sekarang ini di Kota Padang sudah banyak sekali pusat-pusat kebugaran yang menyebabkan persaingan dibidang jasa pusat kebugaran menjadi semakin ketat yang mengakibatkan pengusaha harus memberikan pelayanan

lebih terhadap konsumen agar konsumen merasa puas atas pelayanan jasa dan mengakibatkan konsumen tidak pindah ke jasa pusat kebugaran yang lain.

Fitness Center Max Power adalah salah satu pusat kebugaran di Kota Padang. Max Power Gym berlokasi di Jalan Profesor Doktor Hamka, Kelurahan Parupuk Tabing, Kecamatan Koto Tangah Kota Padang. *Fitness Center* banyak dikunjungi oleh mahasiswa dan pegawai yang ingin meningkatkan kebugaran dan kondisi fisiknya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan instruktur *Fitness Max Power*, Bapak Hendri, Max Power berdiri pada 5 Februari 2017. Member aktif pada *Fitness Center* ini 300 orang. Pengunjung yang datang di *Fitness Center* ini mencapai 50-100 member per hari dengan jumlah member per jam atau per sesi latihan bisa menampung 25 member. Sedangkan *fitness* yang lain rata-rata 15 orang pengunjung per jam atau per sesi latihan. Hal ini dikarenakan faktor letak *fitness* yang strategis, parkir luas dan gedung yang besar. Dari situ banyak opini masyarakat beranggapan bahwa *Fitness Center Max Power* Kota Padang mempunyai kualitas yang baik dengan instruktur yang ahli dibidangnya karena di sana sudah banyak mencetak atlet binaraga. Tetapi, selama ini belum diketahui bagaimana tingkat kepuasan member terhadap pelayanan di *Fitness Center Max Power* Kota Padang dan apakah member sudah merasa puas atau belum terhadap jasa pengelolaan yang dijalankan oleh pengelola *Fitness Center Max Power* Kota Padang. Dari semua uraian di atas, penulis akan melakukan penelitian yang berjudul Tingkat Kepuasan

Member Terhadap Kualitas Jasa Layanan *Fitness Center Max Power* Kota Padang.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut dapat diidentifikasi beberapa permasalahan, yaitu sebagai berikut:

1. Belum diketahuinya seberapa besar faktor-faktor yang mempengaruhi member dalam memilih sarana dan prasarana *Fitness Center Max Power* Kota Padang.
2. Ada persaingan yang ketat antara perusahaan penyedia jasa kebugaran.
3. Belum diketahuinya tingkat kepuasan member terhadap kualitas jasa pelayanan (kualitas interaksi, sikap, perilaku, keahlian, kualitas lingkungan fisik, *ambient conditions*, desain, faktor sosial, kualitas hasil, waktu tunggu, bukti fisik, valensi dan kualitas layanan) pada *Fitness Center Max Power* Kota Padang.
4. Belum diketahuinya tingkat kebugaran member *Fitness Center Max Power* Kota Padang.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas tidak menutup kemungkinan timbulnya masalah baru yang semakin meluas, untuk menghindari hal tersebut perlu diadakan pembatasan masalah. Sehingga peneliti membatasi permasalahan ini fokus pada faktor-faktor (kualitas interaksi, sikap, perilaku, keahlian, kualitas lingkungan fisik, *ambient conditions*, desain, faktor sosial, kualitas

hasil, waktu tunggu, bukti fisik, valensi dan kualitas layanan) yang mempengaruhi tingkat kepuasan member menggunakan jasa layanan *Fitness Center Max Power Kota Padang*.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan pembatasan masalah diatas, dapat dirumuskan sebuah masalah yaitu “Bagaimanakah tingkat kepuasan (kualitas interaksi, sikap, perilaku, keahlian, kualitas lingkungan fisik, *ambient conditions*, desain, faktor sosial, kualitas hasil, waktu tunggu, bukti fisik, valensi dan kualitas layanan) member yang menggunakan jasa dan layanan *Fitness Center Max Power Kota Padang*?”

E. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian menyatakan tentang target atau capaian sebuah penelitian. Tujuan merupakan kontrol selama proses dan penulisan penelitian. Lebih singkatnya, tujuan merupakan jawaban berupa pernyataan atas rumusan masalah. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui tingkat kepuasan member terhadap kualitas jasa layanan (kualitas interaksi, sikap, perilaku, keahlian, kualitas lingkungan fisik, *ambient conditions*, desain, faktor sosial, kualitas hasil, waktu tunggu, bukti fisik, valensi dan kualitas layanan) di *Fitness Center Max Power Kota Padang*.

F. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian semoga bermanfaat bagi:

1. Untuk peneliti sendiri sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Olahraga pada Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang

2. Sebagai bahan acuan untuk pemilik dan instruktur *fitness* dalam industri *Fitness Center*.
3. Sebagai bahan bacaan dan referensi bagi mahasiswa Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Padang.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan deskripsi hasil penelitian, dan pembahasan, dapat diambil kesimpulan, bahwa tingkat kepuasan member terhadap jasa dan layanan di *Fitness Center Max Power* adalah 80% sangat memuaskan dan 20% memuaskan. Adapun tingkat kepuasan masing-masing faktor sebagai berikut: *tangibles* (90%), *service environment quality* (88%), *valance* (88%), *service quality* (88%), *attitude* (87%), *outcome quality* (87%), *ambient conditions* (86%), *interaction quality* (84%), *Expertise* (84%), *design* (84%), *social factors* (83%), *waiting time* (83%), dan *behavior* (83%). Keseluruhan tiap faktor berkategori "sangat memuaskan".

B. Implikasi Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan di atas dapat dikemukakan implikasi hasil penelitian sebagai berikut:

1. Dengan diketahui tingkat kepuasan (*tangibles, service environment quality, valance, service quality, attitude, outcome quality, ambient conditions, interaction quality, expertise, design, social factors, waiting time, dan behavior*) member yang menggunakan jasa layanan *Fitness Center Max Power* dapat digunakan untuk mengidentifikasi kelemahan-kelemahan pada faktor pelayanan.
2. Faktor-faktor yang kurang dominan dalam tingkat kepuasan member yang menggunakan jasa dan layanan *Fitness Center Max Power*, perlu

diperhatikan dan dicari pemecahannya agar faktor tersebut lebih membantu dalam meningkatkan pelayanan.

3. Pelatihan dan pembinaan karyawan *Fitness Center Max Power* dapat menjadikan hasil ini sebagai bahan pertimbangan untuk lebih meningkatkan kualitasnya pada tingkat kepuasan member.
4. Menjadi referensi dan masukan yang bermanfaat bagi pengelolaan *Fitness Center* untuk meningkatkan jasa pelayanan. Dengan meningkatnya jasa pelayanan yang diberikan, member akan merasa puas, secara tidak langsung konsumen akan bertambah dan keuntungan meningkat.

C. Keterbatasan Hasil Penelitian

Peneliti sudah berusaha memenuhi segala kebutuhan yang dipersyaratkan, bukan berarti penelitian ini tanpa kelemahan dan kekurangan. Beberapa kelemahan dan kekurangan yang dapat dikemukakan antara lain:

1. Sulitnya meminta kesediaan responden untuk mengisi angket karena responden tidak memiliki waktu luang atau pun kelelahan setelah latihan di ruang latihan *fitness*.
2. Sulitnya mengetahui kesungguhan responden dalam mengisi angket.
3. Peneliti tidak dapat memantau secara langsung dan cermat apakah jawaban yang diberikan oleh responden benar-benar sesuai dengan pendapatnya sendiri atau tidak.
4. Adanya unsur kurang objektif karena karakter sifat responden sendiri

seperti kejujuran dan ketakutan dalam mengisi angket tersebut dengan sebenarnya.

D. Saran

Berdasarkan kesimpulan, maka peneliti dapat memberikan saran yang perlu disampaikan sebagai berikut:

1. Bagi peneliti lain untuk mengembangkan penelitian lebih dalam lagi tentang tingkat kepuasan (*tangible, service environment quality, valance, service quality, attitude, outcome quality, ambient conditions, interaction quality, expertise, design, social factors, waiting time, dan behavior*) member yang menggunakan jasa layanan *Fitness Center*.
2. Bagi pemilik, instruktur dan *staff Fitness Center Max Power* agar terus menjaga komitmennya untuk memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada membeinya.
3. Penelitian ini terbatas hanya pada Member *Fitness Center Max Power* Kota Padang, untuk itu perlu dilaksanakan penelitian di lokasi berbeda dengan jumlah sampel yang lebih besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2014. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Harsuki. 2012. *Pengantar Manajemen Olahraga*. Jakarta : Rajawali Pers
- Kotler, Philip. *et. al.* 2000. *Manajemen Pemasaran Perspektif Asia*. Buku 1. (Handoyo Prasetyu dan Hamin. Terjemahan). Yogyakarta : Andi. Buku asli diterbitkan tahun 1996.
- Prasetyo, Wisnu Nur. 2016. “Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kualitas Jasa Layanan *Fitness Center* Gedung Olahraga Universitas Negeri Yogyakarta”. Skripsi tidak diterbitkan. Yogyakarta : Universitas Negeri Yogyakarta.
- Robustin, Tri Palupi. 2016. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan di Kabupaten Jember”. *Jurnal Proseding Seminar Nasional*. (Nomor 2 Desember 2016). Hlm 34.
- Suryani. 2015. *Metode Riset Kuantitatif Teori dan Aplikasi pada Penelitian Bidang Manajemen dan Ekonomi Islam*. Jakarta : Kencana.
- Tjiptono, Fandy. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005. Jakarta : Presiden Republik Indonesia
- Wiratama, Muhammad Aristya. 2015. “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Helios Fitness Metro Indah Mall (Studi pada Member Aktif Helios Fitness Metro Indah Mall)”. *Jurnal e-Proceeding of Management*. (Vol. 2, No. 3 Desember 2015). Hlm. 2929.