
DAMPAK FASILITAS DAN PELAYANAN BERKUALITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PUSAT KEBUGARAN SUKAMANDI

¹Fahrizal Nurzaman, ²Lutfi Altop Hernawan
STIE Miftahul Huda, Subang, Jawa Barat, Indonesia
email@gmail.com, email@kampus.ac.id

Submit: 1 Juni 2024

Diterima: 12 Juni 2024

Online: 21 Juni 2024

Abstrak

Seiring dengan kemajuan zaman, bisnis kebugaran di Indonesia, khususnya bisnis gym, mengalami pertumbuhan pesat. Hal ini mendorong para pengusaha di sektor ini untuk secara maksimal menjaga dan meningkatkan bisnis mereka agar tetap bersaing. Obyek penelitian ini adalah Fitness Center Sukamandi yang terletak di Desa Sukamandijaya, Kecamatan Ciasem, Kabupaten Subang. Maksud Tujuan penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana fasilitas dan kualitas layanan memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan dalam situasi tertentu. Fitness Center di Sukamandi, Baik secara sebagian maupun secara bersama-sama. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif. Jumlah populasi yang diteliti dalam penelitian ini adalah 110 pelanggan Fitness Center Sukamandi, dengan jumlah sampel sebanyak 86 responden. Kuesioner digunakan sebagai alat pengumpulan data, yang kemudian diolah menggunakan Metode Successive Interval (MSI) dan diuji dengan SPSS. Hasil analisis uji t menunjukkan bahwa secara individual, variabel Fasilitas (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dengan nilai thitung sebesar 5,687 > ttabel 1,988, sehingga Ho ditolak dan H1 diterima. Begitu pula pada pengujian. Kualitas Pelayanan (X2) secara individu menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y), dengan nilai uji t sebesar 4,747 yang melebihi nilai t tabel 1,988. Oleh karena itu, hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (H2) diterima. Uji F menunjukkan nilai Fhitung sebesar 47,075 yang lebih besar dari nilai Ftabel 3,11, dengan tingkat signifikan (Sig) 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hasil pengujian koefisien determinasi (r) secara bersama-sama menunjukkan bahwa nilai R Square mencapai 53,1%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa baik secara individual maupun bersama-sama, variabel Fasilitas dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan Berkualitas, Kepuasan Pelanggan

Abstract

Along with the progress of the times, the fitness business in Indonesia, particularly the gym business, has experienced rapid growth. This development has driven entrepreneurs in this sector to maximally maintain and enhance their businesses to stay competitive. The object of this research is the Sukamandi Fitness Center, located in Sukamandijaya Village, Ciasem Subdistrict, Subang Regency. The purpose of this study is to investigate how facilities and service quality influence customer satisfaction levels, both partially and collectively, at the Sukamandi Fitness Center. The research method employed is a quantitative descriptive method. The population surveyed in this study consists of 110 customers of Sukamandi Fitness Center, with a sample size of 86 respondents. Questionnaires were used as the data collection tool, which were then processed using the Successive Interval Method (MSI) and tested with SPSS. The results of the t-test analysis show that individually, the Facilities variable (X1) has a significant effect on Customer Satisfaction (Y), with a calculated t-value of 5.687 > the critical t-value of 1.988, leading to the rejection of the null hypothesis (Ho) and acceptance of the alternative hypothesis (H1). Similarly, the Service Quality (X2) variable also shows a significant individual effect on Customer Satisfaction (Y), with a t-test value of 4.747 exceeding the critical t-value of 1.988. Therefore, the null hypothesis (Ho) is rejected, and the alternative hypothesis (H2) is accepted. The F-test results indicate a calculated F-value of 47.075, which is greater than the critical F-value of 3.11, with a significance level (Sig) of 0.000, which is less than 0.05. The coefficient of determination (R Square) test results show that, collectively, the R Square value reaches 53.1%. Thus, it can be concluded that both individually and collectively, the variables of Facilities and Service Quality have a significant influence on Customer Satisfaction.

Keywords: Facilities, Service Quality, Customer Satisfaction

PENDAHULUAN

Pada zaman modern ini, perkembangan usaha di berbagai bidang menunjukkan tren yang sangat signifikan. Bidang-bidang seperti otomotif, fashion, pertanian, peralatan, dan olahraga mengalami kemajuan yang luar biasa. Salah satu pendorong utama perkembangan ini adalah pesatnya kemajuan teknologi informasi yang telah merubah cara para pelaku bisnis mengelola dan mengembangkan usaha mereka. Teknologi yang canggih memungkinkan mereka untuk tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga meningkatkan daya saing di pasar yang semakin kompetitif. Contohnya, di bidang kebugaran dan olahraga, teknologi memainkan peran kunci dalam menciptakan inovasi baru, seperti penggunaan alat-alat fitness yang modern dan canggih, yang telah menjadi salah satu terobosan penting dalam pengembangan bisnis fitness center.

Bisnis fitness center, atau pusat kebugaran, telah berkembang menjadi salah satu sektor yang paling dinamis dalam industri olahraga. Pusat kebugaran modern tidak hanya menyediakan tempat bagi orang untuk berolahraga, tetapi juga dilengkapi dengan berbagai alat kesehatan yang canggih yang dirancang untuk meningkatkan kesehatan dan kesejahteraan pelanggan. Alat-alat ini memungkinkan pengukuran yang akurat dari berbagai parameter fisik, seperti detak jantung, pembakaran kalori, dan pemantauan lainnya, yang membantu pelanggan dalam mengatur dan mencapai tujuan kebugaran mereka.

Gaya hidup sehat telah menjadi tren yang semakin populer di kalangan masyarakat modern. Kesadaran akan pentingnya kesehatan dan dorongan untuk menjalani gaya hidup sehat telah mendorong banyak orang untuk rutin berolahraga, termasuk melakukan latihan kebugaran atau fitness. Fitness menjadi pilihan yang sangat menarik karena mencakup berbagai aktivitas yang dapat dilakukan secara rutin, seperti latihan beban, latihan kardiovaskular, pengaturan pola makan yang baik, serta istirahat yang cukup. Kegiatan-kegiatan ini secara kolektif membantu meningkatkan kebugaran fisik dan kesejahteraan mental seseorang.

Minat masyarakat terhadap olahraga fitness telah meningkat secara pesat dalam beberapa tahun terakhir. Meskipun fitness bukanlah bentuk olahraga yang baru, popularitasnya terus meningkat, terutama di kalangan orang-orang yang ingin menjaga kebugaran tubuh mereka atau yang ingin mencapai bentuk tubuh yang ideal. Fitness center sebagai tempat di mana kegiatan fitness dilakukan telah menjadi semakin umum dan mudah diakses oleh berbagai lapisan masyarakat. Banyak dari tempat ini yang menawarkan berbagai fasilitas dan program latihan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan, menjadikan pengalaman berolahraga lebih menyenangkan dan efektif.

Salah satu alasan mengapa bisnis fitness center semakin diminati oleh para pengusaha adalah karena potensi keuntungan yang besar. Bisnis ini menawarkan sasaran pasar yang sangat luas, mulai dari anak-anak sekolah, orang dewasa, hingga kalangan pensiunan atau lanjut usia. Artinya, bisnis fitness center memiliki daya tarik yang kuat bagi berbagai kelompok usia, sehingga menjadikannya usaha yang sangat prospektif. Namun, beberapa dekade yang lalu, usaha di bidang kebugaran belum begitu populer di kalangan pebisnis. Saat itu, banyak yang meragukan potensi keuntungan dari usaha ini. Namun, seiring dengan meningkatnya kesadaran akan pentingnya kesehatan, semakin banyak pebisnis yang melihat peluang besar dalam menjalankan usaha di bidang kebugaran, khususnya melalui pengelolaan fitness center.

Salah satu faktor utama yang mendorong para pebisnis untuk terjun ke bisnis ini adalah tingginya permintaan dari masyarakat yang mulai menyadari pentingnya olahraga dan kebugaran. Semakin banyak orang yang menyadari bahwa untuk menjaga kesehatan dan kebugaran, mereka perlu rutin berolahraga, dan fitness center menyediakan tempat yang ideal untuk melakukan itu. Hal ini memberikan motivasi tambahan bagi para pebisnis untuk terus meningkatkan dan mengembangkan usaha fitness center mereka dengan menggunakan strategi bisnis yang lebih efisien. Dengan menerapkan strategi yang tepat, para pebisnis dapat

meningkatkan integritas usaha mereka, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Strategi bisnis yang diterapkan di fitness center sangat penting untuk kesuksesan jangka panjang usaha ini. Dalam dunia bisnis yang semakin kompetitif, memiliki strategi yang solid dapat menjadi pembeda antara kesuksesan dan kegagalan. Strategi tersebut dapat mencakup berbagai aspek, mulai dari pemilihan lokasi yang strategis, penawaran layanan yang beragam dan berkualitas, hingga penggunaan teknologi terkini untuk meningkatkan efisiensi operasional dan pengalaman pelanggan. Misalnya, banyak fitness center yang kini menyediakan aplikasi mobile untuk memudahkan pelanggan dalam memesan kelas, memantau kemajuan latihan, atau bahkan berinteraksi dengan pelatih pribadi mereka.

Penerapan teknologi dalam bisnis fitness center tidak hanya terbatas pada penggunaan alat-alat canggih di tempat latihan, tetapi juga mencakup penggunaan teknologi digital untuk pemasaran dan manajemen pelanggan. Media sosial, misalnya, telah menjadi alat pemasaran yang sangat efektif untuk menarik pelanggan baru dan menjaga hubungan dengan pelanggan yang sudah ada. Dengan strategi pemasaran digital yang baik, fitness center dapat mencapai audiens yang lebih luas, baik secara lokal maupun global.

Selain itu, dalam menghadapi persaingan yang ketat, banyak fitness center yang kini menawarkan program-program khusus yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang spesifik. Program-program ini dapat mencakup pelatihan personal, kelas kelompok, program penurunan berat badan, atau bahkan program rehabilitasi pasca cedera. Dengan menawarkan layanan yang disesuaikan dengan kebutuhan individu, fitness center dapat menarik lebih banyak pelanggan dan membangun loyalitas yang kuat.

Keuntungan lainnya dari bisnis fitness center adalah kemampuan untuk diversifikasi layanan. Banyak fitness center yang kini menawarkan berbagai layanan tambahan seperti spa, sauna, atau layanan konsultasi gizi. Layanan-layanan ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pelanggan tetapi juga memberikan sumber pendapatan tambahan bagi bisnis. Diversifikasi layanan ini memungkinkan fitness center untuk tetap kompetitif dan relevan di pasar yang terus berkembang.

Kesimpulannya, perkembangan teknologi informasi yang canggih telah memberikan dampak yang signifikan terhadap berbagai jenis usaha, termasuk bisnis fitness center. Dengan memanfaatkan teknologi, para pelaku bisnis di bidang ini dapat mengembangkan usaha mereka secara lebih efektif dan efisien. Tingginya permintaan dari masyarakat yang semakin sadar akan pentingnya kesehatan juga menjadi pendorong utama bagi perkembangan bisnis ini. Dengan strategi bisnis yang tepat, fitness center dapat mencapai kesuksesan yang berkelanjutan dan memberikan kontribusi positif bagi kesehatan masyarakat secara keseluruhan. Bisnis ini tidak hanya menawarkan potensi keuntungan yang besar, tetapi juga memberikan kesempatan untuk berperan dalam meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui promosi gaya hidup sehat.

METODE

Metode dalam penelitian ini mencakup serangkaian uji untuk memastikan validitas dan reliabilitas instrumen yang digunakan, serta analisis data menggunakan berbagai uji asumsi klasik dan teknik regresi linear berganda. Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur apa yang seharusnya diukur. Menurut Wisudaningsi et al. (2019), instrumen yang valid memiliki keandalan dalam pengukuran, yang berarti instrumen tersebut mampu mengukur variabel yang diinginkan dengan akurasi yang tinggi. Validitas instrumen diuji melalui analisis korelasi, di mana instrumen dianggap valid jika nilai korelasi validitasnya mencapai 0,3 atau lebih. Jika nilai ini kurang dari 0,3, maka instrumen tersebut dianggap tidak valid (Almaududi, 2019).

Selain itu, uji reliabilitas digunakan untuk mengevaluasi konsistensi atau keandalan dari kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini. Uji reliabilitas dilakukan menggunakan

metode alpha Cronbach, dengan nilai target sebesar 0,60. Menurut Wisudaningsi et al. (2019), sebuah instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang baik jika nilai alpha Cronbach-nya lebih dari 0,60, yang menunjukkan bahwa instrumen tersebut dapat diandalkan untuk menghasilkan data yang konsisten. Jika nilai alpha Cronbach kurang dari 0,60, maka instrumen tersebut dianggap tidak dapat diandalkan, yang berarti hasil pengukuran dapat bervariasi secara signifikan jika diulang pada kondisi yang sama.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini melibatkan uji asumsi klasik untuk memastikan validitas model regresi yang diterapkan. Uji asumsi klasik yang digunakan meliputi uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi. Uji normalitas bertujuan untuk memastikan bahwa residual dari model regresi terdistribusi secara normal, yang merupakan salah satu indikator kualitas model yang baik (Ghozali, 2018). Uji multikolinieritas dilakukan untuk mengevaluasi apakah terdapat korelasi yang sangat tinggi antara variabel bebas, yang dapat mengganggu interpretasi hasil regresi. Jika multikolinieritas terdeteksi, maka model regresi dapat dianggap tidak valid. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengidentifikasi adanya variabilitas yang tidak konsisten dari residual, yang dapat menunjukkan ketidakseragaman variabel error dalam model regresi (Michael & Rohman, 2017).

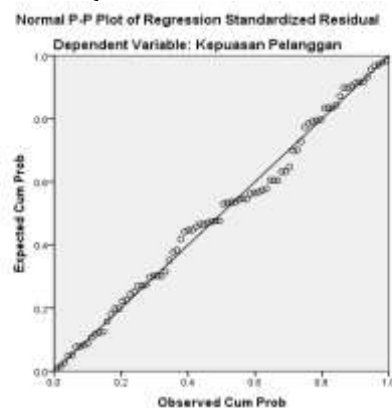
Terakhir, analisis data dalam penelitian ini juga melibatkan regresi linear berganda, yang digunakan untuk menguji hubungan antara dua atau lebih variabel bebas dengan satu variabel dependen. Regresi linear berganda memungkinkan peneliti untuk mengevaluasi pengaruh simultan dari beberapa variabel bebas terhadap variabel dependen. Model regresi linear berganda dirumuskan dengan persamaan $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2$, di mana Y adalah variabel dependen, X1 dan X2 adalah variabel bebas, a adalah konstanta, dan b adalah koefisien regresi yang menunjukkan sejauh mana variabel bebas mempengaruhi variabel dependen. Dengan menggunakan analisis ini, penelitian ini dapat mengidentifikasi faktor-faktor yang paling signifikan dalam mempengaruhi variabel dependen, serta menilai kontribusi relatif dari masing-masing variabel bebas (Setiawan, 2017).

HASIL

Uji Normalitas

Asumsi mengenai uji normalitas yang dipaparkan oleh (Almaududi, 2019), Uji normalitas adalah suatu tes statistik yang umumnya dipergunakan untuk bahan evaluasi apakah distribusi variabel bebas dan variabel terikat bersifat normal atau tidak. Untuk menilai apakah data penelitian memiliki distribusi normal, digunakan uji statistik One Sample Kolmogorov-Smirnov dan visualisasi grafik. Dengan asumsi bahwa nilai p-value > 0,05 dan grafik menunjukkan distribusi data yang sekitar garis diagonal, dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal. Berikut adalah informasi hasil grafik uji normalitas yang diperoleh melalui penggunaan SPSS versi 22.

Grafik1. Uji Grafik Normalitas



Pengujian normalitas pada variabel Fasilitas (X1), Kualitas Pelayanan (X2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dapat diamati dari grafik normalitas, yang menunjukkan penyebaran data sekitar garis diagonal. Berdasarkan data penelitian yang digunakan, dapat disimpulkan bahwa model regresi memenuhi persyaratan normalitas dan data dianggap mengikuti distribusi normal. Berikut adalah hasil uji normalitas menggunakan statistik One Sample-Kolmogorov-Smirnov:

Tabel 1. Uji Normalitas dengan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|------------------------------------|----------------|-------------------------|
| | | Unstandardized Residual |
| N | | 86 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | 0 |
| | Std. Deviation | 2.21900789 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0.069 |
| | Positive | 0.069 |
| | Negative | -0.057 |
| Test Statistic | | 0.069 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | 0.2 |

Sumber : Data Primer Hasil SPSS 22

Demikian pula, uji normalitas yang dilakukan menggunakan Uji One Sample Kolmogorov-Smirnov menunjukkan nilai Signifikansi Asimptotik sebesar 0,200, yang lebih besar daripada tingkat signifikansi 0,05. Dengan hasil uji ini, dapat disimpulkan bahwa model regresi dianggap memenuhi asumsi normalitas.

Uji Multikolinearitas

Menurut asumsi yang dipaparkan oleh (Azizah et al., n.d.) Pengujian multikolinearitas adalah suatu analisis statistik yang bertujuan untuk mengevaluasi apakah model regresi menunjukkan adanya korelasi atau hubungan antara variabel bebas. Salah satu metode untuk melakukan pengujian multikolinearitas adalah dengan memeriksa Variance Inflation Factor (VIF) dalam analisis data. Jika nilai toleransi < 0,10 dan nilai VIF > 10, maka variabel tersebut mengindikasikan masalah multikolinearitas dengan variabel bebas lainnya. Sebaliknya, jika nilai toleransi > 0,10 dan VIF < 10, dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tersebut tidak mengalami masalah multikolinearitas.

Tabel 2. Pengujian Multi kolinearitas

| Coefficients ^a | | | | | | | | |
|---------------------------|--------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|-------------------------|-------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
| | | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | 16.607 | 3.708 | | 4.48 | 0 | | |
| | Fasilitas | 0.592 | 0.096 | 0.53 | 5.69 | 0 | 0.958 | 1.916 |
| | Kualitas pelayanan | 0.285 | 0.082 | 0.287 | 4.75 | 0 | 0.958 | 1.916 |

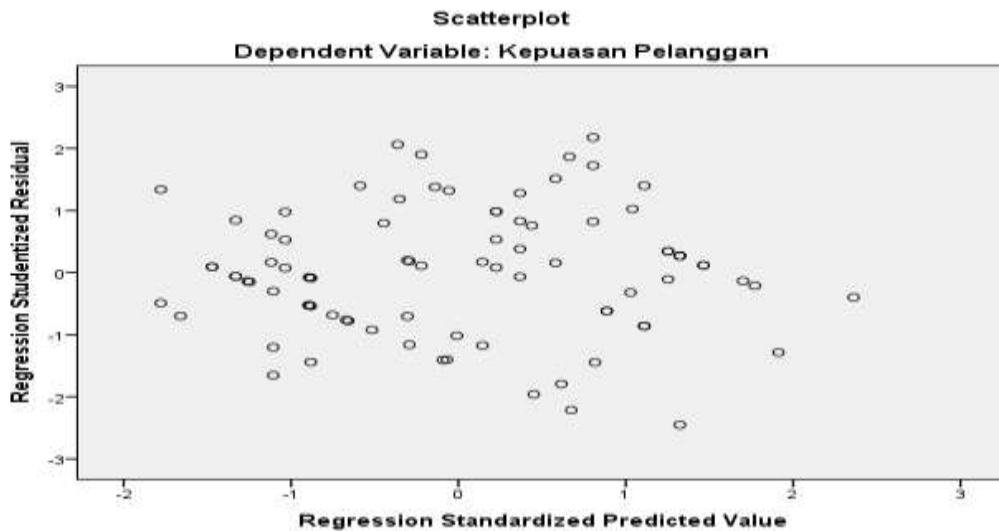
Sumber : Data Primer Hasil SPSS 22

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa nilai toleransi > 0,10 dan nilai Variance Inflation Factor (VIF) < 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinearitas antar variabel bebas tersebut.

Uji Heterokedastisitas

Menurut pendapat (Azizah et al., n.d.) Uji heteroskedastisitas adalah suatu analisis statistik yang memiliki tujuan untuk mengevaluasi apakah terdapat ketidakteraturan varians pada pengamatan satu terhadap pengamatan lain dalam suatu model regresi.

Grafik. Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer Hasil SPSS 22

Berdasarkan penjelasan pada grafik di atas, dapat dilihat bahwa titik-titik tersebar secara acak di sekitar nilai 0 pada sumbu Y. Hal ini menunjukkan bahwa tidak ada pola heteroskedastisitas yang terlihat dalam model regresi, sehingga dapat dianggap bahwa model regresi tersebut valid.

Uji Determinasi dengan F-Test dan Uji Signifikansi

Uji Parsial (t-test) digunakan untuk menilai dampak setiap variabel bebas secara terpisah terhadap variabel terikat. Pengujian ini dalam penelitian menggunakan tingkat signifikansi sebesar 5% atau 0,05. (Ermawati & Afifi, 2018)

Tes ini dilakukan dengan tingkat signifikansi α sebesar 0,05 (5%). Hipotesis dalam penelitian ini dapat disetujui atau ditolak berdasarkan kriteria berikut:

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka hipotesis akan ditolak karena koefisien regresi tidak signifikan. Dalam konteks ini, dapat diinterpretasikan bahwa variabel independen tidak memiliki dampak yang signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$, maka hipotesis diterima karena koefisien regresi signifikan. Dalam hal ini, dapat diartikan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 3. Uji T Test Coefficients^a

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|
| | B | Std. Error | Beta | | |
| (Constant) | 16.607 | 3.708 | | 4.48 | 0 |
| 1 Fasilitas (X1) | 0.592 | 0.096 | 0.53 | 5.69 | 0 |
| Kualitas Pelayanan (X2) | 0.285 | 0.082 | 0.287 | 4.75 | 0 |

a. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan

Sumber : Data Primer Hasil SPSS 22

Berdasarkan penjelasan yang terdapat dalam tabel tersebut, dilakukan uji T-test untuk masing-masing variabel independen dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan di Fitnes Center Sukamandi:** Dari

tabel tersebut, nilai thitung sebesar 5.687, yang berarti thitung > ttabel (5.687 > 1,988) dengan signifikansi 0,004 < 0,05. Oleh karena itu, hipotesis 1 diterima atau dapat diakui, menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan secara parsial antara Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.

2. **Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Fitnes Center Sukamandi:** Berdasarkan tabel, ditemukan nilai thitung sebesar 4.747, yang berarti thitung > ttabel (4.747 > 1.988) dengan tingkat signifikansi 0,000 < 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa hipotesis 2 diterima, menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara parsial antara Variabel Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.

Uji Simultan dengan F-test

Pada penelitian skripsi, terdapat pula asumsi mengenai uji F yang dikemukakan oleh (Michael & Rohman, 2017) Uji F digunakan untuk mengevaluasi apakah variabel independen secara bersama-sama memberikan pengaruh simultan terhadap variabel dependen. Pendekatan ini melibatkan perbandingan antara hasil data penelitian berdasarkan nilai Fhitung dengan nilai Ftabel. Dalam konteks penelitian, apabila Fhitung > Ftabel dan nilai signifikansi < 0,05, dapat diinterpretasikan bahwa variabel bebas (X) secara simultan memiliki dampak signifikan terhadap variabel dependen (Y). Sebaliknya, apabila Fhitung < Ftabel atau nilai signifikansi > 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas tidak memberikan pengaruh simultan yang signifikan terhadap variabel dependen. Untuk menghitung nilai Ftabel, digunakan rumus $df = n - k - 1$, di mana n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah variabel bebas.

Tabel 4. Uji F Test ANOVA^a

| Model | Sum of Squares | Df | Mean Square | F | Sig. |
|--------------|----------------|----|-------------|------|-------------------|
| 1 Regression | 474.763 | 2 | 237.381 | 47.1 | .000 ^b |
| Residual | 518.54 | 83 | 5.043 | | |
| Total | 993.302 | 85 | | | |

a. Dependent Variable : Kepuasan Pelanggan

b. Predictors : (Constant) , Kualitas Pelayanan , Fasilitas

Sumber : Data Primer Hasil SPSS 22

Berdasarkan informasi yang terdapat dalam di atas, dapat dinyatakan bahwa nilai Fhitung sebesar 47,075, sedangkan nilai Ftabel adalah 3,11 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai Fhitung lebih besar daripada Ftabel. Oleh karena itu, dapat disarankan bahwa dalam penelitian skripsi ini, baik variabel Fasilitas (X1) maupun variabel Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, yaitu Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 6. Uji Koefisien Determinasi Model Summary

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .729 ^a | 0.531 | 0.52 | 2. 24558 |

a. Predictors: (Constant) , Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber : Data Primer Hasil SPSS 22

Jika kita perhatikan tabel diatas yang telah dijelaskan sebelumnya, nilai R Square yang diperoleh adalah sebesar 0,531, atau setara dengan 53,1%. Ini mengindikasikan bahwa sebanyak 53,1% dari variasi dalam kepuasan pelanggan Fitnes Center dapat dijelaskan oleh

pengaruh bersama variabel fasilitas dan kualitas pelayanan yang menjadi fokus penelitian. Sementara itu, sebesar 46,9% sisanya dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Analisis Linear Berganda

Dalam hal penelitian, tujuan dilakukannya analisis linear berganda ini adalah untuk menguji dua atau lebih variabel independen dan satu variabel dependen.

**Tabel 7. Analisis Linear Berganda
Coefficients^a**

| Model | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. | Collinearity Statistics | |
|----------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|------|------|-------------------------|-------|
| | B | Std. Error | Beta | | | Tolerance | VIF |
| 1 (Constant) | 16.607 | 3.708 | | 4.48 | 0 | | |
| 1 Fasilitas | 0.592 | 0.096 | 0.53 | 5.69 | 0 | 0.958 | 1.916 |
| 1 Kualitas pelayanan | 0.285 | 0.082 | 0.287 | 4.75 | 0 | 0.958 | 1.916 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan pemaparan pada tabel di atas tersebut, dapat diperoleh rumus regresi sebagai berikut:

$$Y = (16,607) + (0,592) X1 + (0,285) X2 + e$$

1. Nilai konstanta (a) sebesar 16,607 memiliki sifat positif, menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel bebas, yakni Fasilitas dan Kualitas Pelayanan (X1 dan X2).
2. Koefisien Fasilitas (X1) sebesar 0,592 dengan nilai positif, mengindikasikan bahwa hubungan antara Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan berjalan searah. Peningkatan satu unit pada variabel Fasilitas akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,592.

Koefisien Kualitas Pelayanan (X2) memiliki nilai sebesar 0,285 dan memiliki arah positif. Hal ini menunjukkan bahwa korelasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan bergerak ke arah yang sama. Dengan kata lain, peningkatan satu unit pada variabel Kualitas Pelayanan akan mengakibatkan peningkatan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,285.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai dampak fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Fitnes Center Sukamandi, penulis menyimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel-variabel tersebut dengan tingkat kepuasan pelanggan. Uji t parsial pada variabel Fasilitas menunjukkan nilai thitung sebesar 5,687 yang lebih besar daripada ttabel sebesar 1,988 dengan tingkat signifikansi 0,004, yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis pertama diterima, menunjukkan adanya pengaruh signifikan secara parsial antara Fasilitas dan Kepuasan Pelanggan. Demikian pula, pada variabel Kualitas Pelayanan, nilai thitung sebesar 4,747 juga lebih besar daripada ttabel dengan tingkat signifikansi 0,000, yang mendukung hipotesis kedua bahwa Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selain itu, hasil uji F simultan menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan, secara bersama-sama memiliki dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Fhitung sebesar 47,075 yang lebih besar dari Ftabel, dengan tingkat signifikansi 0,000.

Dalam konteks penelitian ini, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi berbagai pihak, terutama bagi

mahasiswa, peneliti di masa depan, dan pihak pengelola Fitnes Center di Sukamandi. Pertama, mengingat tingginya persaingan dalam industri kebugaran, disarankan agar Fitnes Center Sukamandi terus meningkatkan fasilitasnya dengan melakukan inovasi secara berkelanjutan. Selain itu, mereka perlu lebih memahami dan mengakomodasi perubahan kebutuhan dan keinginan pelanggan, terutama dalam hal sarana dan prasarana yang lebih memadai. Peningkatan kualitas pelayanan juga perlu mendapat perhatian lebih, seperti sikap ramah terhadap pelanggan, pemberian diskon, serta hadiah dan bonus bagi anggota. Langkah-langkah ini diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dan mempertahankan minat mereka untuk tetap berolahraga secara rutin di Fitnes Center Sukamandi.

Selanjutnya, penulis juga memberikan saran kepada pihak Fitnes Center Sukamandi untuk terus mengintegrasikan fasilitas kebugaran yang inovatif dengan kualitas pelayanan yang mendukung, guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan. Bagi peneliti di masa depan, disarankan agar mereka mengembangkan penelitian ini dengan mempertimbangkan penggunaan variabel dan indikator yang berbeda, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan di Fitnes Center Sukamandi. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi landasan yang kuat bagi pengembangan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah dan M Rizan, 2015. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan pada PT Alakasa Ekstrusindo. *E Journal Jayabaya* Vol. 9 (2)
- Alma, Buchari. *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Alfabeta. 2014
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api di Stasiun Purwosari.
[Http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882](http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882)
- Ardiawan, Peni, (2018) . Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, dan lokasi terhadap kepuasan konsumen pada lapangan futsal mareno 2 ngunut Tulungagung Tahun 2017. Skripsi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Arifin, Samsul. 2011, "Pengaruh Kepercayaan, Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Hotel Jepara Indah", *Jurnal Dinamika Ekonomi Bisnis*, Vol.8(1), Th. 2011.
- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : Rineka Cipta
- Firdiyansyah, Indra. (2017). "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Warung Gubrak Kepri Mall Batam". *Jurnal Elektronik Rekaman*.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasanah, Nurjannatul, 2017, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Depot Madu Jaya Tarakan." *Jurnal Universitas Borneo Tarakan*.
[Http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/3687](http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/3687).
- Islami, V. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (studi kasus: Klinik Palapa Dentis Jakarta Selatan).
- Kasmir. (2018). *Customer Services Excellent Teori dan Praktik*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, (2016): *Marketing Management*, 15th edition New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Kotler, Philip, and Kevin Lane Keller. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13 J. Jakarta: Erlangga.

- Lupiyoadi, Rambat, 2012, "Manajemen Pemasaran Jasa." Jakarta : Salemba
- Mardiyani, Y., & Murwatningsih, M. (2015). Pengaruh Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang. *Management Analysis*
<https://doi.org/https://doi.org/10.15294/maj.v4i1.7220>
- Pratiwi, Meva (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Konsumen di Penginapan Lebar Daun Palembang (Skripsi). Palembang : Universitas Islam Negeri Raden Fatah.
- Saladisa, Catrina Nara. (2015). "Pengaruh Harga, Promosi, Kualitas Pelayanan, Dan Lokasi Terhadap Kepuasan pelanggan". *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen. Volume 4*
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Sugiyono, P. D. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. *Prosedur Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Tjiptono, Fandy, Ph.D. (2019). *Pemasaran Jasa (prinsip, penerapan, penelitian)*. EDISI terbaru. Penerbit Andi.
- Tjiptono, Fandy. 2014 *Pemasaran Jasa*. Gramedia Cawang. Jakarta
- Tjiptono, Fandy., Gregorius Chandra. *Pemasaran Strategik - Mengupas Pemasaran Strategic, Branding Strategy, Customer Satisfaction, Strategi Kompetitif Hingga e-Marketing*. Edisi III. Yogyakarta:CV.ANDI. 2017
- Yusri, Muhamad. (2013). "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gool Futsal Mangga Dua Surabaya". *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Universitas Surabaya Vol.2 No1 (2013)*.