

Hafizh Al Hakim

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jasa Kebugaran

 Quick Submit Quick Submit Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Document Details

Submission ID

trn:oid:::1:3642643319

Submission Date

Sep 7, 2026, 9:02 PM GMT+7

Download Date

Sep 7, 2026, 9:43 PM GMT+7

File Name

YANAN_TERHADAP_KEPUASAN_PELANGGAN_PADA_USAHA_JASA_KEBUGARAN.docx

File Size

327.5 KB

17 Pages

5,377 Words

36,654 Characters

28% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Small Matches (less than 18 words)

Top Sources

- 28%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

28% Internet sources
0% Publications
0% Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	jurnal.muaraedukasi.id	6%
2	Internet	journal.yrpiiku.com	2%
3	Internet	indojurnal.com	2%
4	Internet	repository.uinsaizu.ac.id	2%
5	Internet	j-las.lemkomindo.org	1%
6	Internet	ejournal.upbatam.ac.id	<1%
7	Internet	ejournal.media-edutama.org	<1%
8	Internet	journal.ipm2kpe.or.id	<1%
9	Internet	comserva.publikasiindonesia.id	<1%
10	Internet	repository.usm.ac.id	<1%
11	Internet	eprints.stiei-kayutangi-bjm.ac.id	<1%

12	Internet	jurnal.umb.ac.id	<1%
13	Internet	ojs.indopublishing.or.id	<1%
14	Internet	www.seed-deporte.es	<1%
15	Internet	ejournal.cibinstitut.com	<1%
16	Internet	repository.uniba.ac.id	<1%
17	Internet	jurnal.risetilmiah.ac.id	<1%
18	Internet	ejournal.joninstitute.org	<1%
19	Internet	www.journal.unwira.ac.id	<1%
20	Internet	e-journal.hamzanwadi.ac.id	<1%
21	Internet	ojs.unigal.ac.id	<1%
22	Internet	jurnal.syntaxliterate.co.id	<1%
23	Internet	ejournal.unim.ac.id	<1%
24	Internet	www.ojs.stiami.ac.id	<1%
25	Internet	aira.or.id	<1%

26	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
27	Internet	repositori.usu.ac.id	<1%
28	Internet	123dok.com	<1%
29	Internet	eprints.upj.ac.id	<1%
30	Internet	ejournal.unsrat.ac.id	<1%
31	Internet	repository.unhas.ac.id	<1%
32	Internet	www.jurnal.stiq-amuntai.ac.id	<1%
33	Internet	jurnal.desantapublisher.com	<1%
34	Internet	jurnaluniv45sby.ac.id	<1%
35	Internet	ejournal.unipas.ac.id	<1%
36	Internet	gudangjurnal.com	<1%
37	Internet	journal-laaroiba.com	<1%
38	Internet	journals.upi-yai.ac.id	<1%
39	Internet	jurnal.dharmawangsa.ac.id	<1%

40	Internet	manggalajournal.org	<1%
41	Internet	repository.itb-ad.ac.id	<1%
42	Internet	repository.pnj.ac.id	<1%
43	Internet	repository.unpas.ac.id	<1%



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA USAHA JASA KEBUGARAN MEMBER DBANO GYM

Hafizh Al Hakim¹, Heri Kuswara²

¹Universitas Bina Sarana Informatika, Indonesia

Alamat: Jl. Kali Abang Tengah, No. 08, Perwira, Kec. Bekasi Utara, Kota Bekasi

hafizhalhakim@gmail.com , heri.hrk@bsi.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on customer satisfaction at fitness service businesses, specifically among active members of DBANO GYM. Fierce business competition requires service providers to continuously improve quality in order to retain customers. This study employs a quantitative method with a causal-associative approach. Data collection was conducted by distributing questionnaires to the population of active members, with a sample size of 223 respondents determined using the Slovin formula and purposive sampling. The collected data were then analyzed using IBM SPSS version 27 software through multiple linear regression, partial tests (t-tests), and simultaneous tests (F-tests). The results indicate that service quality has a positive and statistically significant partial effect on customer satisfaction (calculated t-value 9.797 > critical t-value 1.971). Additionally, service facilities also have a positive and statistically significant effect on customer satisfaction (calculated t-value 11.155 > critical t-value 1.971). Simultaneously, these two variables together have a significant effect on customer satisfaction, with a coefficient of determination of 58.5%. In conclusion, improving service quality and the completeness of service facilities are crucial factors in achieving optimal customer satisfaction.*

Keywords: *Service quality, service facilities, customer satisfaction, fitness center.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada usaha jasa kebugaran, khususnya member aktif DBANO GYM. Persaingan bisnis yang ketat menuntut penyedia jasa untuk terus meningkatkan kualitas guna mempertahankan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif kausal. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada populasi member aktif, dengan jumlah sampel sebanyak 223 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan teknik purposive sampling. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan perangkat lunak IBM SPSS versi 27 melalui pengujian regresi linier berganda, uji parsial (uji t), dan uji simultan (uji F). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan (t hitung 9,797 > t tabel 1,971). Selain itu, fasilitas

Received: Februari 15, 2025; Revised: Maret 20, 2025; Accepted: April 01, 2025;

Online Available: April 08, 2025; Published: April 30, 2025;

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jasa Kebugaran Member Dbano GYM

41 layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($t_{hitung} 11,155 > t_{tabel} 1,971$). Secara simultan, kedua variabel tersebut bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai koefisien determinasi sebesar 58,5%. Kesimpulannya, peningkatan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas layanan merupakan faktor krusial dalam menciptakan kepuasan pelanggan yang optimal.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, fasilitas layanan, kepuasan pelanggan, pusat kebugaran.

LATAR BELAKANG

Kesadaran masyarakat terhadap kesehatan dan kebugaran tubuh semakin meningkat seiring dengan perubahan gaya hidup masyarakat yang mulai memperhatikan pola makan, aktivitas fisik, serta kondisi tubuh yang sehat. Gaya hidup sehat merupakan upaya menjaga kesehatan melalui pengaturan makanan, konsumsi nutrisi, perilaku sehari-hari, dan aktivitas fisik yang bertujuan mempertahankan kesehatan serta mencegah berbagai risiko penyakit (Monzera, 2022). Perkembangan media sosial juga turut memperkuat tren tersebut karena aktivitas kebugaran dan tubuh yang bugar semakin banyak ditampilkan sebagai bagian dari gaya hidup modern. Kondisi ini mendorong masyarakat untuk mencari fasilitas olahraga yang dapat mendukung aktivitas kebugaran secara lebih terarah.

Pusat kebugaran atau *gym* menjadi salah satu alternatif yang banyak digunakan masyarakat untuk menjalankan aktivitas olahraga. Selain menyediakan berbagai alat latihan, pusat kebugaran juga menawarkan fasilitas pendukung dan layanan yang dapat membantu pelanggan memenuhi kebutuhan kebugarannya. Meningkatnya minat masyarakat terhadap aktivitas kebugaran turut mendorong pertumbuhan industri jasa kebugaran di Indonesia. Perkembangan bisnis *gym* yang semakin pesat menyebabkan persaingan antarpelaku usaha menjadi semakin ketat. Oleh karena itu, penyedia jasa kebugaran dituntut untuk mampu memberikan pelayanan dan fasilitas yang sesuai dengan kebutuhan serta harapan pelanggan.

Dalam bisnis jasa, kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang dapat membentuk persepsi dan pengalaman pelanggan. Kualitas pelayanan dapat tercermin melalui keramahan staf, kecepatan dalam memberikan pelayanan, kemampuan karyawan dalam membantu kebutuhan *member*, serta kesiapan dalam menangani keluhan. Pelayanan yang baik dapat menciptakan rasa nyaman dan meningkatkan kepuasan pelanggan. Penelitian Nurzaman dan Hernawan (2024) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada pusat kebugaran.

Selain kualitas pelayanan, fasilitas layanan juga menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman pelanggan. Pada usaha *gym*, fasilitas tidak hanya berkaitan dengan kelengkapan alat latihan, tetapi juga mencakup kebersihan lingkungan, kenyamanan ruangan, keamanan penggunaan alat, area istirahat, serta fasilitas pendukung lainnya. Fasilitas yang bersih, nyaman, aman, dan terawat dapat memberikan pengalaman positif kepada *member*. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai, alat yang mengalami kerusakan, maupun kondisi lingkungan yang kurang nyaman dapat menurunkan persepsi dan kepuasan pelanggan (Setiari, 2025).

Kondisi tersebut juga menjadi perhatian pada DBANO GYM. Berdasarkan pengamatan awal, DBANO GYM telah melakukan berbagai upaya dalam menjaga kualitas fasilitas melalui kegiatan kebersihan dan pemeliharaan alat secara rutin. Pengelola juga melakukan perbaikan terhadap alat yang mengalami kerusakan serta mempertimbangkan kebutuhan *member* dalam pengadaan atau pembaruan fasilitas. DBANO GYM juga memperoleh rating 4,8 pada Google Maps yang dapat menjadi salah satu gambaran adanya pengalaman positif dari sebagian pelanggan. Selain itu, DBANO GYM menyediakan area istirahat yang nyaman dan bersih serta area parkir yang cukup luas.

Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kondisi yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan *member*. Jam operasional yang berakhir pada pukul 22.00 WIB menjadi salah satu hal yang disampaikan oleh sebagian *member*, khususnya pelanggan yang baru memiliki kesempatan berolahraga setelah pulang bekerja pada



malam hari. Keterbatasan luas area latihan juga dapat menjadi kendala ketika jumlah pengunjung meningkat sehingga *member* tidak selalu dapat menggunakan ruang dan alat latihan secara leluasa. Selain itu, ketersediaan fasilitas pendukung seperti pilihan makanan atau jajanan ringan masih terbatas, padahal sebagian *member* menggunakan *gym* tidak hanya sebagai tempat berolahraga tetapi juga sebagai tempat beristirahat dan bersosialisasi.

Persaingan bisnis *gym* yang semakin ketat juga menyebabkan pelanggan memiliki lebih banyak alternatif dalam memilih pusat kebugaran. *Member* tidak hanya mempertimbangkan keberadaan tempat latihan, tetapi juga memperhatikan kelengkapan alat, kondisi fasilitas, kenyamanan lingkungan, serta kualitas pelayanan yang diberikan staf dan pelatih. Apabila fasilitas tidak terawat atau pelayanan kurang responsif, terutama pada saat jam ramai, pelanggan berpotensi berpindah ke pusat kebugaran lain. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas layanan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam mempertahankan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting dalam keberhasilan usaha jasa karena pelanggan yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk menggunakan kembali layanan, memperpanjang keanggotaan, dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Tjiptono (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan memiliki hubungan erat dengan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang. Dengan demikian, peningkatan kepuasan *member* menjadi hal yang penting bagi keberlangsungan bisnis DBANO GYM di tengah persaingan industri kebugaran.

Berdasarkan penelitian terdahulu dan fenomena yang ditemukan pada DBANO GYM, kualitas pelayanan dan fasilitas layanan menjadi dua aspek yang penting untuk dikaji dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas layanan terhadap kepuasan pelanggan pada *member* DBANO GYM, baik secara parsial maupun simultan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai faktor-faktor yang berperan dalam meningkatkan kepuasan *member* serta menjadi bahan evaluasi bagi manajemen DBANO GYM dalam mengembangkan kualitas pelayanan dan fasilitas sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

2.KAJIAN TEORITIS

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam usaha jasa kebugaran, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan hasil yang diperoleh pelanggan, tetapi juga berdasarkan proses pelayanan yang diterima selama menggunakan layanan *gym*. Saputri et al. (2024) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada pusat kebugaran dapat diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman pelanggan. Pelayanan yang baik, seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, kemampuan membantu kebutuhan *member*, serta kesiapan dalam menangani keluhan, dapat menciptakan kenyamanan dan pengalaman positif bagi pelanggan. Sinaga et al. (2024) menyatakan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan usaha perusahaan dalam memenuhi harapan dan

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jasa Kebugaran Member Dbano GYM

kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan.

5 Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan diukur melalui lima indikator, yaitu **bukti fisik (*tangibles*)**, **keandalan (*reliability*)**, **daya tanggap (*responsiveness*)**, **jaminan (*assurance*)**, dan **empati (*empathy*)**. Bukti fisik berkaitan dengan kondisi lingkungan, kebersihan, kerapian staf, serta kelengkapan alat. Keandalan berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan konsisten. Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan staf dalam membantu pelanggan dan menangani keluhan. Jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan staf dalam memberikan rasa aman, sedangkan empati berkaitan dengan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan *member*.

Fasilitas Layanan

Fasilitas layanan merupakan keseluruhan sarana dan prasarana yang disediakan perusahaan untuk mendukung aktivitas serta memberikan kenyamanan kepada pelanggan. Dalam bisnis jasa, fasilitas menjadi bagian penting karena kondisi fasilitas dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Prakoso dan Tanjung (2025) menyatakan bahwa ketersediaan fasilitas yang lengkap dapat membantu memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus meningkatkan kenyamanan dalam menggunakan layanan.

Pada pusat kebugaran, fasilitas layanan mencakup berbagai sarana yang digunakan pelanggan selama melakukan aktivitas olahraga, seperti alat latihan, area olahraga, ruang ganti, tempat penyimpanan barang, area parkir, pencahayaan, serta fasilitas pendukung lainnya. Kelengkapan dan kondisi fasilitas menjadi salah satu pertimbangan pelanggan dalam memilih pusat kebugaran. Selain kelengkapan, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan fasilitas juga penting karena dapat memengaruhi pengalaman pelanggan selama menggunakan layanan *gym*.

Dalam penelitian ini, fasilitas layanan diukur melalui lima indikator, yaitu **kelengkapan fasilitas**, **kebersihan fasilitas**, **kenyamanan fasilitas**, **keamanan fasilitas**, dan **fasilitas pendukung**. Kelengkapan fasilitas berkaitan dengan keberagaman dan kelayakan alat latihan. Kebersihan fasilitas mencakup kebersihan area latihan, alat *gym*, ruang ganti, kamar mandi, dan area pendukung. Kenyamanan berkaitan dengan tata letak, pencahayaan, sirkulasi udara, dan suasana tempat latihan. Keamanan berkaitan dengan kondisi fasilitas yang aman digunakan, sedangkan fasilitas pendukung meliputi area parkir, tempat penyimpanan barang, ruang ganti, area istirahat, dan sarana tambahan lainnya.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan kondisi yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Pandapotan dan Ekawati (2025) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting untuk menilai kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan. Apabila layanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, pelanggan cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Dalam usaha jasa kebugaran, kepuasan pelanggan berkaitan dengan pengalaman *member* selama menggunakan pelayanan dan fasilitas *gym*. Kepuasan dapat terbentuk melalui kualitas pelayanan staf, kondisi fasilitas, kenyamanan lingkungan, dan kemudahan dalam menggunakan layanan. Pelanggan yang merasa puas juga cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Pada penelitian ini, kepuasan pelanggan diukur melalui **kesesuaian harapan**, **tingkat kepuasan**, **keinginan menggunakan kembali**, dan **kesediaan merekomendasikan**. Kesesuaian harapan menunjukkan sejauh mana layanan yang diterima sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tingkat kepuasan menunjukkan evaluasi pelanggan



setelah menggunakan layanan, sedangkan keinginan menggunakan kembali dan kesediaan merekomendasikan menunjukkan respons positif pelanggan terhadap pengalaman yang diperoleh dari DBANO GYM.

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan kepuasan pelanggan karena pelanggan mengevaluasi pengalaman yang diperoleh selama menerima suatu layanan. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dapat menciptakan pengalaman positif sehingga meningkatkan kepuasan. Dalam konteks pusat kebugaran, kualitas pelayanan dapat tercermin dari kemampuan staf memberikan pelayanan yang cepat, ramah, konsisten, aman, dan sesuai dengan kebutuhan *member*.

Hasil penelitian terdahulu menunjukkan adanya hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada industri kebugaran. Bahari dan Telagawathi (2025) menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula kepuasan pelanggan terhadap layanan pusat kebugaran.

Hubungan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Fasilitas layanan merupakan salah satu aspek yang dapat membentuk pengalaman pelanggan ketika menggunakan jasa kebugaran. Fasilitas yang lengkap, bersih, nyaman, aman, dan terawat dapat membantu pelanggan melakukan aktivitas olahraga dengan lebih baik. Sebaliknya, fasilitas yang kurang memadai atau tidak terawat dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan menurunkan kepuasan pelanggan.

Prakoso dan Tanjung (2025) menyatakan bahwa fasilitas yang memadai dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan serta mendorong keinginan untuk kembali menggunakan layanan. Oleh karena itu, semakin baik fasilitas yang disediakan pusat kebugaran, semakin besar kemungkinan pelanggan merasakan kepuasan terhadap layanan yang diterimanya.

Hubungan Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan pada usaha jasa kebugaran tidak hanya ditentukan oleh satu aspek, tetapi dapat terbentuk dari kombinasi kualitas pelayanan dan fasilitas yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan berkaitan dengan interaksi dan proses pelayanan yang diberikan oleh staf, sedangkan fasilitas layanan berkaitan dengan kondisi sarana dan prasarana yang digunakan pelanggan. Kedua aspek tersebut saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

Penelitian Meryawan et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan *servicescape* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan *gym*. Hasil tersebut memperkuat pemikiran bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang disertai dengan penyediaan fasilitas yang memadai dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan uraian teoritis dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disusun kerangka pemikiran bahwa kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas layanan (X_2) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan (Y). Kualitas pelayanan yang semakin baik dan fasilitas layanan yang semakin memadai diharapkan dapat meningkatkan kepuasan *member* DBANO GYM.

3.METODE PENELITIAN

Received: Februari 15, 2025; Revised: Maret 20, 2025; Accepted: April 01, 2025;
Online Available: April 08, 2025; Published: April 30, 2025;

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jasa Kebugaran Member Dbano GYM

Penelitian ini menggunakan pendekatan **kuantitatif** dengan metode **asosiatif kausal (explanatory)**. Pendekatan ini digunakan untuk menganalisis dan menguji pengaruh **Kualitas Pelayanan (X_1)** dan **Fasilitas Layanan (X_2)** terhadap **Kepuasan Pelanggan (Y)** pada member DBANO GYM. Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu, yaitu member yang menggunakan layanan dan fasilitas DBANO GYM. Pengumpulan data dilakukan secara *cross-sectional* melalui penyebaran kuesioner dalam satu periode penelitian. Data yang diperoleh selanjutnya dianalisis secara kuantitatif menggunakan regresi linier berganda.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh **member aktif DBANO GYM** selama periode penelitian, yaitu individu yang terdaftar sebagai member dan masih menggunakan layanan serta fasilitas DBANO GYM.

Penentuan jumlah sampel dilakukan menggunakan **rumus Slovin** dengan tingkat kesalahan sebesar 5%. Berdasarkan jumlah populasi sebanyak 500 member, diperoleh jumlah sampel sebanyak **223 responden**. Teknik pengambilan sampel menggunakan **purposive sampling**, dengan kriteria: (1) merupakan member aktif DBANO GYM; (2) pernah menggunakan fasilitas dan layanan DBANO GYM; dan (3) bersedia menjadi responden serta mengisi kuesioner secara lengkap.

Operasionalisasi Variabel

Penelitian ini terdiri atas dua variabel independen dan satu variabel dependen, yaitu **Kualitas Pelayanan (X_1)**, **Fasilitas Layanan (X_2)**, dan **Kepuasan Pelanggan (Y)**. Kualitas pelayanan diukur melalui indikator kebersihan area gym, kelengkapan alat latihan, kondisi fasilitas pendukung, ketepatan dan konsistensi pelayanan, kecepatan membantu member, kecepatan menjawab pertanyaan, penanganan keluhan, pengetahuan staf, kemampuan memberikan arahan, rasa aman, keramahan, perhatian terhadap kebutuhan, serta kepedulian terhadap kenyamanan member.

Fasilitas layanan (X_2) diukur melalui kelengkapan alat latihan, kebersihan ruang ganti dan toilet, tata letak alat, pencahayaan, sirkulasi udara, keamanan alat dan lingkungan gym, perawatan fasilitas, area parkir, serta fasilitas pendukung lainnya.

Kepuasan pelanggan (Y) diukur melalui kesesuaian layanan dan fasilitas dengan harapan, kepuasan terhadap pelayanan dan fasilitas, keinginan menggunakan kembali, kesetiaan sebagai member, kepuasan secara keseluruhan, kesediaan merekomendasikan, pengalaman positif, serta kepuasan terhadap keputusan menjadi member DBANO GYM.

Seluruh indikator diukur menggunakan **skala Likert lima tingkat**, yaitu 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui **kuesioner, observasi, dan studi pustaka**. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data mengenai kualitas pelayanan, fasilitas layanan, dan kepuasan pelanggan dari member DBANO GYM. Instrumen disusun berdasarkan indikator setiap variabel dan menggunakan skala Likert.

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kondisi fasilitas, lingkungan gym, dan aktivitas pelayanan yang diberikan kepada member. Hasil observasi digunakan sebagai data pendukung untuk memberikan gambaran kondisi objek penelitian. Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari buku, jurnal ilmiah, skripsi, dan literatur relevan sebagai landasan teori serta pendukung penyusunan kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

Teknik Analisis Data

Data penelitian diolah menggunakan **IBM SPSS Statistics versi 27**. Tahapan analisis meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta pengujian hipotesis.

Uji instrumen terdiri atas **uji validitas** dan **uji reliabilitas**. Uji validitas dilakukan menggunakan korelasi *Pearson Product Moment*. Item dinyatakan valid apabila nilai r hitung $> r$ tabel dan nilai signifikansi $< 0,05$. Uji reliabilitas



dilakukan menggunakan **Cronbach's Alpha**, dengan instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha > 0,60.

Selanjutnya dilakukan **uji asumsi klasik** yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Uji normalitas menggunakan **Kolmogorov-Smirnov**, dengan kriteria nilai signifikansi > 0,05 menunjukkan data berdistribusi normal. Uji multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)*, dengan kriteria *Tolerance* > 0,10 dan *VIF* < 10 menunjukkan tidak terjadi multikolinearitas. Uji heteroskedastisitas dilakukan melalui grafik *Scatterplot*, dengan melihat pola penyebaran titik residual di sekitar angka 0 pada sumbu Y.

Pengujian hipotesis dilakukan melalui **uji t, uji F, dan koefisien determinasi (R²)**. Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Layanan secara parsial terhadap Kepuasan Pelanggan. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh kedua variabel independen secara simultan terhadap Kepuasan Pelanggan. Sementara itu, koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi Kepuasan Pelanggan. Pengambilan keputusan dilakukan pada tingkat signifikansi 5% atau $\alpha = 0,05$.

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan. Model regresi yang digunakan adalah:

$$Y = \alpha + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan: Y = Kepuasan Pelanggan; α = konstanta; b_1 dan b_2 = koefisien regresi; X_1 = Kualitas Pelayanan; X_2 = Fasilitas Layanan; dan e = error.

4.HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Deskripsi data penelitian digunakan untuk memberikan gambaran mengenai distribusi jawaban responden terhadap setiap pernyataan pada variabel yang diteliti, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas Layanan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y). Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 223 member aktif DBANO GYM. Setiap pernyataan diukur menggunakan skala Likert lima tingkat, yaitu Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Deskripsi jawaban responden digunakan untuk mengetahui kecenderungan penilaian responden terhadap masing-masing variabel penelitian.

1. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kualitas Pelayanan (X_1)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), diketahui bahwa nilai rata-rata persentase penilaian terhadap lima indikator pernyataan berada pada kategori yang relatif baik. Pernyataan $X_{1.1}$ mengenai kesesuaian pelayanan staf/trainer dengan kebutuhan member memperoleh nilai sebesar 68%. Pernyataan $X_{1.2}$ mengenai konsistensi pelayanan memperoleh nilai sebesar 70%. Pernyataan $X_{1.3}$ mengenai kecepatan staf/trainer dalam memberikan bantuan memperoleh nilai sebesar 70%. Selanjutnya, pernyataan $X_{1.4}$ mengenai kemampuan staf/trainer dalam menjawab pertanyaan dengan jelas memperoleh nilai sebesar 70%, sedangkan pernyataan $X_{1.5}$ mengenai kemampuan menangani keluhan memperoleh nilai sebesar 70%.

Dengan demikian, berdasarkan keseluruhan indikator, variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memperoleh nilai rata-rata sebesar 70%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa secara umum responden memberikan penilaian yang cukup baik

Received: Februari 15, 2025; Revised: Maret 20, 2025; Accepted: April 01, 2025;

Online Available: April 08, 2025; Published: April 30, 2025;

Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Usaha Jasa Kebugaran Member Dbano GYM

terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf dan trainer DBANO GYM. Penilaian tersebut terutama terlihat pada aspek konsistensi pelayanan, kecepatan dalam membantu member, kemampuan memberikan informasi, serta penanganan keluhan.

2. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Fasilitas Layanan (X_2)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada variabel Fasilitas Layanan (X_2), diketahui bahwa penilaian responden terhadap fasilitas DBANO GYM menunjukkan hasil yang bervariasi. Pernyataan $X_{2.1}$ mengenai kelengkapan alat latihan memperoleh nilai sebesar 54%. Pernyataan $X_{2.2}$ mengenai kondisi alat latihan yang baik dan layak digunakan memperoleh nilai sebesar 68%. Selanjutnya, pernyataan $X_{2.3}$ mengenai kebersihan area gym memperoleh nilai sebesar 70%, sedangkan pernyataan $X_{2.4}$ mengenai kebersihan ruang ganti dan toilet memperoleh nilai sebesar 67%. Pernyataan $X_{2.5}$ mengenai kerapian dan kemudahan penggunaan tata letak alat gym memperoleh nilai sebesar 69%.

Secara keseluruhan, variabel Fasilitas Layanan (X_2) memperoleh nilai rata-rata sebesar **65%**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa fasilitas layanan DBANO GYM dinilai cukup baik oleh responden. Namun, indikator kelengkapan alat latihan memperoleh nilai paling rendah dibandingkan indikator lainnya, yaitu sebesar 54%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek kelengkapan peralatan masih menjadi bagian yang perlu mendapatkan perhatian dalam upaya meningkatkan pengalaman dan kepuasan member.

3. Deskripsi Jawaban Responden pada Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan hasil jawaban responden pada variabel Kepuasan Pelanggan (Y), diketahui bahwa responden secara umum memberikan penilaian yang cukup baik terhadap layanan dan fasilitas DBANO GYM. Pernyataan Y.1 mengenai kesesuaian layanan dengan harapan memperoleh nilai sebesar 68%. Pernyataan Y.2 mengenai kesesuaian fasilitas dengan harapan memperoleh nilai sebesar 68%. Selanjutnya, pernyataan Y.3 mengenai kepuasan terhadap pelayanan memperoleh nilai sebesar 72%, sedangkan pernyataan Y.4 mengenai kepuasan terhadap fasilitas memperoleh nilai sebesar 69%. Pernyataan Y.5 mengenai kesediaan merekomendasikan DBANO GYM kepada orang lain memperoleh nilai sebesar 72%.

Secara keseluruhan, variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memperoleh nilai rata-rata sebesar **71%**. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan member DBANO GYM berada pada kondisi yang cukup baik. Nilai tertinggi terdapat pada aspek kepuasan terhadap pelayanan dan kesediaan merekomendasikan DBANO GYM kepada orang lain, yang masing-masing memperoleh nilai sebesar 72%. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman pelayanan yang diterima responden menjadi salah satu aspek yang mendukung terbentuknya kepuasan pelanggan.

4.2 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian

Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel	Indikator	r Hitung	r Tabel	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X_1)	$X_{1.1}$	0,816	0,131	Valid
	$X_{1.2}$	0,890	0,131	Valid
	$X_{1.3}$	0,880	0,131	Valid
	$X_{1.4}$	0,838	0,131	Valid
	$X_{1.5}$	0,850	0,131	Valid
Fasilitas Pelayanan (X_2)	$X_{2.1}$	0,891	0,131	Valid
	$X_{2.2}$	0,948	0,131	Valid
	$X_{2.3}$	0,882	0,131	Valid



	X _{2.4}	0,874	0,131	Valid
	X _{2.5}	0,854	0,131	Valid
Kepuasan Pelanggan (Y)	Y.1	0,866	0,131	Valid
	Y.2	0,820	0,131	Valid
	Y.3	0,883	0,131	Valid
	Y.4	0,846	0,131	Valid
	Y.5	0,830	0,131	Valid

Sumber: Data diolah, 2026

Penjelasan:

Berdasarkan Tabel IV.12, hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas Pelayanan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel sebesar 0,131. Nilai r tabel diperoleh berdasarkan jumlah responden sebanyak 223 orang dengan derajat kebebasan ($df = n - 2$) yaitu 221. Pada variabel Kualitas Pelayanan (X_1), nilai r hitung berada pada rentang 0,816 sampai 0,890. Variabel Fasilitas Pelayanan (X_2) memiliki nilai r hitung antara 0,854 sampai 0,948. Sementara itu, variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai r hitung antara 0,820 sampai 0,883. Karena seluruh nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, maka seluruh item pernyataan pada ketiga variabel dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen penelitian untuk mengukur Kualitas Pelayanan, Fasilitas Pelayanan, dan Kepuasan Pelanggan pada member DBANO GYM.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Instrumen dikatakan reliabel apabila memberikan hasil yang konsisten ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha dengan bantuan program SPSS. Menurut Ghazali (2021), suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60.

Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian

Variabel	Cronbach Alpha's	Standar Reliabilitas	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,907	0,600	Reliabel
Fasilitas Pelayanan	0,934	0,600	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,903	0,600	Reliabel

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan Tabel IV.15 hasil uji reliabilitas untuk 3 variabel penelitian, yaitu Kualitas Pelayanan (X_1), Fasilitas Layanan (X_2), dan Kepuasan Pelanggan (Y), diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha yang lebih besar dari 0,600. Variabel Kualitas Pelayanan

(X₁) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,907 > 0,600$ yang menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian. Variabel Fasilitas Layanan (X₂) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,934 > 0,600$ yang menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian. Selanjutnya, variabel Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar $0,903 > 0,600$ yang menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel tersebut reliabel dan dapat digunakan dalam penelitian.

4.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Tabel 4.3

Hasil Uji Normalitas

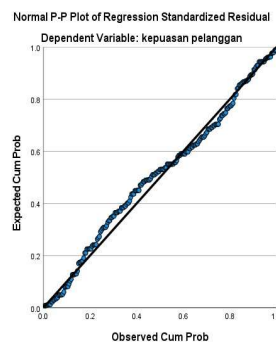
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			Unstandardized Residual
N			223
Normal Parameters ^{a,b}	Mean		.0000000
	Std. Deviation		3.45709005
Most Extreme Differences	Absolute		.059
	Positive		.049
	Negative		-.059
Test Statistic			.059
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.055
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.		.056
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.050
		Upper Bound	.062

a. Test distribution is Normal.
b. Calculated from data.
c. Lilliefors Significance Correction.
d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 221623949.

Sumber: Hasil Output Pengolahan Data SPSS 26

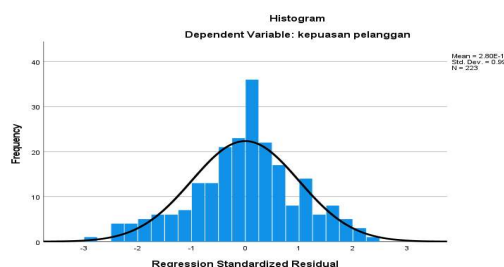
Menurut hasil uji Kolmogorov-Smirnov, nilai Sig (2 Tailed) adalah 0,200. Karena nilai ini lebih besar dari asymp. Sig. (2-tail) sebesar 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Gambar IV.1 P-Plot



Gambar IV.1 Grafik P-Plot hasil uji normalitas, terlihat bahwa titik-titik data menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal.

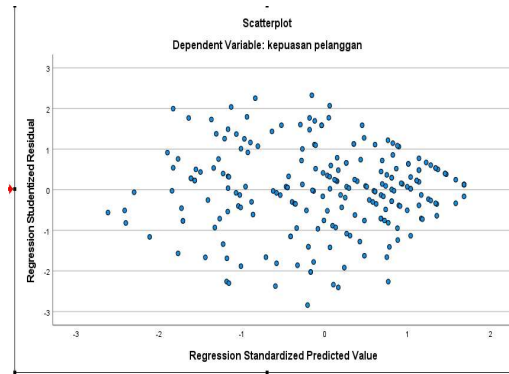
Gambar IV.2 Histogram



1

Gambar diatas menampilkan grafik histogram. Suatu histogram dikatakan berdistribusi normal apabila bentuknya menyerupai lonceng (*bell-shaped*) dan tidak menunjukkan kemiringan ke arah kiri maupun kanan.

2. Uji Heteroskedastisitas



Gambar 4.3

Hasil Uji Heteroskedastisitas (Scatterplot)

Sumber: Hasil Output Pengolahan Data SPSS 26

Berdasarkan hasil pengujian heteroskedastisitas dengan menggunakan grafik Scatterplot, ditemukan bahwa titik-titik residual tersebar secara acak tanpa membentuk pola tertentu. Penyebaran residual tersebut berada di sekitar garis nol pada sumbu Y, yang menunjukkan bahwa varians residual bersifat konstan.

3. Uji Multikolinearitas

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error					Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.498	.892		2.801	.006		
	kualitas pelayanan	.413	.042	.445	9.797	<.001	.915	1.093
	fasilitas pelayanan	.470	.042	.506	11.155	<.001	.915	1.093

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Tabel 4.4 Uji Multikolinearitas

Sumber: Data Primer Diolah, 2026

Berdasarkan Tabel IV.5 Hasil uji multikolinearitas, variabel Kualitas Pelayanan (X_1) memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,915 dan nilai *VIF* sebesar 1,093. Variabel Fasilitas Layanan (X_2) juga memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,915 dan nilai *VIF* sebesar 1,093. Seluruh variabel independen memiliki nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai *VIF* lebih kecil dari 10.

4.4 Uji Hipotesis

1. Uji Parsial (Uji t)

Tabel 4.5 Hasil Uji T (Parsial)

Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error					Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.498	.892		2.801	.006		
	kualitas pelayanan	.413	.042	.445	9.797	<.001	.915	1.093
	fasilitas pelayanan	.470	.042	.506	11.155	<.001	.915	1.093

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan hasil uji T, **Kualitas Pelayanan (X_1)** memiliki nilai t hitung sebesar **9,797**, lebih besar dari t tabel **1,971**, dengan nilai signifikansi **< 0,001**, lebih kecil dari **0,05**. Artinya, Kualitas Pelayanan berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian, **H1 diterima**.

Sementara itu, **Fasilitas Layanan (X_2)** memiliki nilai t hitung sebesar **11,155**, lebih besar dari t tabel **1,971**, dengan nilai signifikansi **< 0,001**, lebih kecil dari **0,05**. Artinya, Fasilitas Layanan berpengaruh **positif dan signifikan** terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Dengan demikian, **H2 diterima**.

Kesimpulannya, secara parsial Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Layanan sama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan pada member DBANO GYM.

2. Uji Simultan (Uji F)

Tabel 4.6 Hasil Uji F (Simultan)
ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3747.787	2	1873.893	155.379	<,001 ^b
	Residual	2653.227	220	12.060		
	Total	6401.013	222			

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

b. Predictors: (Constant), fasilitas pelayanan, kualitas pelayanan

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan hasil uji F, dengan jumlah responden sebanyak 223 orang dan 2 variabel independen, diperoleh nilai F tabel sebesar **3,04**. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai F hitung sebesar **155,379**, lebih besar dari F tabel sebesar **3,04**, dengan nilai signifikansi **< 0,001**, lebih kecil dari **0,05**. Dengan demikian, **H0 ditolak dan Ha diterima**. Artinya, **Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas Layanan (X_2) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada member DBANO GYM.**

3. Uji Koefisien Determinasi

Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi X_1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.592 ^a	.351	.348	4.335

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Tabel 4.8 Hasil Uji Koefisien Determinasi X_2

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.636 ^a	.405	.402	4.153

a. Predictors: (Constant), fasilitas pelayanan

b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi parsial, diketahui bahwa **Kualitas Pelayanan (X_1)** memiliki nilai *R Square* sebesar **0,351**, yang berarti Kualitas Pelayanan secara parsial mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar **35,1%**, sedangkan **64,9%** dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Sementara itu, **Fasilitas Layanan (X_2)** memiliki nilai *R Square* sebesar **0,405**, yang berarti Fasilitas Layanan secara parsial mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar **40,5%**, sedangkan **59,5%** dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, **Fasilitas Layanan (X_2) memiliki kontribusi parsial yang lebih besar terhadap Kepuasan Pelanggan dibandingkan Kualitas Pelayanan (X_1)**.

4. Uji Determinasi Simultan

Tabel 4.9 Hasil Analisis Determinasi Simultan

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.765 ^a	.585	.582	3.473

a. Predictors: (Constant), kualitas pelayanan, fasilitas pelayanan
b. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Sumber: Data diolah peneliti (2026).

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi simultan pada Gambar 4.10, diperoleh nilai *R Square* sebesar **0,585**. Hal ini menunjukkan bahwa **Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas Layanan (X_2) secara bersama-sama mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 58,5%**. Sedangkan sisanya sebesar **41,5%** dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel yang diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian, **Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Layanan secara simultan memberikan kontribusi sebesar 58,5% terhadap Kepuasan Pelanggan pada member DBANO GYM**.

5. Koefisien Regresi

Tabel IV.10 Koefisien Regresi

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	2.498	.892		2.801	.006		
	kualitas pelayanan	.413	.042	.445	9.797	<.001	.915	1.093
	fasilitas pelayanan	.470	.042	.506	11.155	<.001	.915	1.093

a. Dependent Variable: kepuasan pelanggan

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda, diperoleh persamaan **$Y = 2,498 + 0,413X_1 + 0,470X_2 + e$** . Nilai konstanta sebesar 2,498 menunjukkan bahwa apabila Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas Layanan (X_2) bernilai 0, maka Kepuasan Pelanggan (Y) sebesar 2,498. Koefisien regresi Kualitas Pelayanan sebesar 0,413 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Kualitas Pelayanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,413 satuan, dengan asumsi Fasilitas Layanan tetap. Hasil uji T menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 9,797 dengan signifikansi < 0,001, sehingga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Selanjutnya, koefisien regresi Fasilitas Layanan sebesar 0,470 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1 satuan Fasilitas Layanan akan meningkatkan Kepuasan Pelanggan sebesar 0,470 satuan, dengan asumsi Kualitas Pelayanan tetap. Hasil uji T menunjukkan nilai *t hitung* sebesar 11,155 dengan signifikansi < 0,001, sehingga Fasilitas Layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan demikian, **Kualitas Pelayanan (X_1) dan Fasilitas Layanan (X_2)**

terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) pada member DBANO GYM, sehingga H1 dan H2 diterima.

5.KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada member DBANO GYM, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. **Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).** Hal ini dibuktikan dengan nilai *t hitung* sebesar $9,797 > 1,971$ dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi sebesar 35,1% terhadap Kepuasan Pelanggan.
2. **Fasilitas Layanan (X₂) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).** Hal ini dibuktikan dengan nilai *t hitung* sebesar $11,155 > 1,971$ dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Fasilitas Layanan memberikan kontribusi sebesar 40,5% terhadap Kepuasan Pelanggan.
3. **Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Layanan secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan.** Hal ini dibuktikan dengan nilai *F hitung* sebesar $155,379 > 3,04$ dan nilai signifikansi $< 0,001 < 0,05$. Kedua variabel tersebut mampu menjelaskan Kepuasan Pelanggan sebesar 58,5%, sedangkan 41,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. **Bagi DBANO GYM**, disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan responsif kepada member.
2. **DBANO GYM juga disarankan untuk menjaga dan meningkatkan fasilitas**, terutama kebersihan, keamanan, kelengkapan, dan kondisi peralatan gym agar tetap nyaman digunakan.
3. **Bagi peneliti selanjutnya**, disarankan untuk menambahkan variabel lain yang dapat memengaruhi Kepuasan Pelanggan, seperti harga, promosi, citra merek, dan loyalitas pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

Bahari, G. F., & Telagawathi. (2025). Terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.

Habiburrahman, F. A. (2024). *Manajemen strategis untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan pusat kebugaran: Studi multi kasus dua tipe fitness center di Bogor* [Tesis, Universitas Negeri Yogyakarta]. Judul dan status tesis ini sesuai dengan dokumen sumber.

Kamaruddin, I., Firmansah, D., Zulkifli, Aman, A. P. O., Nasarudin, M., Samad, A., & Haerudin. (2023). *Metodologi penelitian kuantitatif*. PT Global Eksekutif Teknologi.

Mahira et al. (2021). Korelasi. *Konferensi Riset Nasional Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*, 2(1), 1267–1283.

Mardhiyah et al. (2025). Populasi dan sampel dalam penelitian pendidikan: Memahami perbedaan, implikasi, dan strategi pemilihan yang tepat. *Katalis Pendidikan: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Matematika*, 2(2), 208–218. <https://doi.org/10.62383/katalis.v2i2.1670>

Meryawan, I. W., Idayanti, I. D. A. E., Suryawan, T. G. A. W. K., & Gusta, I. M. (2024). Membangun kepuasan pelanggan gym: Eksplorasi pengaruh kualitas layanan dan servicescape. *Jurnal Arastirma*, 4(1), 53–62.

Miranda et al. (2022). Determinants of service quality influencing customer satisfaction in fitness centers: A systematic review. *European Journal of Human Movement*, 49, 29–45. <https://doi.org/10.21134/eurjhm.2022.49.3>

- 8 Monzera, M. et al. (2022). Hubungan perilaku gaya hidup sehat terhadap kebugaran jasmani usia dewasa di fasilitas olahraga Summit Gym Kota Semarang. *Juru Rawat*, 2(2), 12–24. <https://ejournal.poltekkes-smg.ac.id/ojs/index.php/JUK>
- 7 Nurzaman, F., & Hernawan, L. A. (2024). Dampak fasilitas dan pelayanan berkualitas terhadap kepuasan pelanggan di pusat kebugaran Sukamandi. *Darah: Jurnal Manajemen Pemasaran*, 1.
- 12 Pandapotan & Ekawati. (2025). [Judul sebagaimana tercantum pada sumber]. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1, 1–15.
- 16 Prakoso & Tanjung. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan konsumen Hotel Comercial Bizpark. *Jurnal Samudra Ekonomi dan Bisnis*, 16(1), 16–28. <https://doi.org/10.33059/jseb.v16i1.10074>
- 20 Prasetyo, D. Y., Pratikto, H., & Sopiah. (2016). Pengaruh motif, lokasi dan kualitas layanan terhadap keputusan pemilihan fitness center (Studi pada member Fitness Center Best Gym Malang). *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 21(1).
- 34 Rahayu et al. (2021). Aplikasi evaluasi layanan mahasiswa studi kasus STMIK Bandung. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 10(2), 1–8. <https://doi.org/10.58761/jurtikstmikbandung.v10i2.158>
- 43 Rukmini. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grandhika Setiabudi Medan. *Journal of Management and Creative Business*, 2(4), 1–20.
- Sa'adah, F. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan fitness center Kabupaten Sleman* [Tesis, Universitas Negeri Yogyakarta].



Saputri et al. (2024). Kualitas layanan terhadap member gym perempuan di Fitness Zone Malang. *Jurnal Kejaora (Kesehatan Jasmani dan Olah Raga)*, 9(2), 170–77. <https://doi.org/10.36526/kejaora.v9i2.4065>

Setiari, I. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di Rumah Makan Nera Majalengka. *Jurnal Media Teknologi*, 12(1), 115–126. <https://doi.org/10.25157/jmt.v12i1.5317>

Sienny, S. (2025). Fitness center (studi kasus Neo Gym). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10, 706–726.

Sihotang. (2023). *Metode penelitian kuantitatif*. [Data penerbit sebagaimana tercantum pada sumber].

Suhardi, Y., Zulkarnaini, Burda, A., Darmawan, A., & Klarisah, A. N. (2022). Pengaruh harga, kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Studi kasus pada Sekolah Olahraga Binasehat Bekasi). *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(2), 31–41. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i02.718>

Suwandi et al. (2023). Strategi pembelajaran diferensiasi konten terhadap minat belajar siswa dalam penerapan Kurikulum Merdeka. *Prosiding Seminar Nasional Pendidikan Dasar*, 57–66.

Syahputra et al. (2025). [Judul sebagaimana tercantum pada sumber], 3(3), 98–105. Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Andi.

Wulandari & Efendi. (2022). Pengaruh profitabilitas terhadap nilai perusahaan. *Jurnal Neraca Peradaban*, 1(2), 128–135. <https://doi.org/10.55182/jnp.v1i2.36>

Yudha, M. P. P., & Hakim, A. A. (2021). Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Klub Bunga Batu. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 9, 215–