ABSTRAK

Asia Gym Bandung merupakan salah satu perusahaan yang bergerak dibidang olahraga yang ada di Kota Bandung yang beralamat di jalan Tirtasari III No 3 Bandung. Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa terdapat permasalahan sehubungan dengan kualitas pelayanan, sebagai berikut: 1) Pelanggan tidak puas dengan produk atau jasa yang diberikan oleh tempat finess center Asia Gym, 2) Pelanggan selalu mengeluhkan waktu latihan yang terbuang lebih lama untuk melakukan latihan di Asia Gym. Permasalahan tersebut diduga karena: 1) Fasilitas yang kurang lengkap dan tidak disediakan di Asia Gym Bandung, 2) Pelatih atau instruktur fitness di Asia Gym tidak tanggap dalam hal mengamati member atau non member yang sedang latihan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif analisis. Dimana yang menjadi variabel X adalah Kualitas Pelayanan dan yang menjadi variabel Y adalah Kepuasan Pelanggan. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu observasi nonpartisipan, wawancara terstruktur, penyebaran angket atau kuisioner dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan adalah metode uji validitas instrumen, pengujian rentabilitas instrumen, pengujian hipotesis, koefisen korelasi X dan Y, pengujian regrensi linier sederhana, koefisien korelasi rank spearman, dan koefisien determinasi.

Berdasarkan data yang diperolehdarihasilpenelitianmakakontribusiataupengaruhKualitasPelayananterhadapKepuasanPelangganadalahsebesar 77,26 % ataudapatdikatakan pula, bahwavarians yang terjadipadavariabelKepuasanPelanggan (Y) 77,26 % ditentukanolehvarians yang terjadipadavariabelKualitasPelayanan (X). Sisanya, sebesar 22,74 % ditentukanolehfaktor-faktor lain diluarpenelitian, sepertipromosihanyalewat member ataupelanggandanpembayaraniuranbulanan yang seringtidaktepatwaktu.

Hambatan-hambatan yang dihadapioleh Asia Gym Bandung adalah 1) Keterbatasan Sumber Daya Manusia, yaitu pada bagianinstrukturataupelatih fitness yang tugasnyauntukmendapingidanmengawasi para member ataupelanggan yang sedanglatihanmelakukanaktivitasolahrga di tempat fitness Asia Gym, 2) Fasilitas penunjang seperti perlengkapan pendukung yang sifatnya adalah pelengkap bagi faslitas fitness yang sudah ada maupun *item – item* yang kurang dalam hal jumlah. Usaha-usaha yang dilakukanuntukmenanggulangihambatan-hambatantersebut: 1) Menambahkaryawanbaruuntukbagian instruktur atau pelatih fitness yang gunanya untuk memperhatikan lebih terhadap pelanggan yang sedang melakukan aktivitas olahraga di tempat fitness Asia Gym Bandung, 2) Menambahalatatau*item - item* yang belum di sediakanoleh Asia Gym sehinggapenumpukanpelanggan yang biasaterjadidapatteratasi.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan

*ABSTRACT*

*Asia Gym Bandung is one of the companies that engaged in sports that is in the city of Bandung, located at jalan Tirtasari No. 3 III Bandung. Based on the results of the research note that the there is a problem with respect to quality of service, as follows: 1) the customer is not satisfied with a product or service provided by the finess center Asian Gym, 2) Customers have always complained about wasted rehearsal time longer to perform exercises in Asia. That problem is suspected because: 1) the less complete and Facilities are not provided in Asia Gym Bandung, 2) trainer or fitness instructor in Asia Gym not responsive in terms of observing member or non member who currently exercise.*

*The research method used is descriptive analysis method. Where X is a variable which becomes a quality of service and who becomes the variable Y is the customer satisfaction. Data collection techniques are used namely observation nonpartisipan, structured interview question form or questionnaire, the spread and the study of librarianship. Data analysis technique used is a method of testing the validity of instruments, testing instruments, earning ratios, hypothesis testing, correlation of X and Y koefisen, testing regrensi simple linear correlation coefficient, spearman rank, and the coefficient of determination.
 Based on data obtained from research results then the contribution or influence the quality of service to customer satisfaction is of 77.26% or can be said, that the variance that occur at customer satisfaction variable (Y) 77.26% determined by variances that occur on service quality variable (X). The remainder, amounting to 22.74% determined by factors other than the research, such as the promotion of just passing by a registered user or Subscriber and payment of monthly dues that is often not timely.*

*Barriers faced by AsiaGym Bandung is 1) human resource Limitations, that is, on the part of the instructor or fitness trainer whose task for mendapingi and keep an eye on the member or customer who currently exercise activities olahrga in place of the Asia fitness Gym, 2) supporting facilities such as equipment supporting nature is a complement for the existing fitness facility as well as items – items that are less in terms of quantity. Efforts are being made to overcome those barriers: 1) Add new employees to the instructor or fitness coach who pays to pay attention more towards customers who are doing sports activity in place fitness Asia Gym Bandung, 2) add to the tool or items that have not been supplied by Asian Gym so the buildup happens customers can be resolved.*

 *Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction.*

RINGKESAN

Asia Gym Bandung mangrupa salah sahiji pausahaan anu usik dibidang olahraga anu aya di Dayeuh Bandung anu beralamat di jalan Tirtasari III No 3 Bandung. Dumasar kenging panalungtikan dipikanyaho yen aya masalah sehubungan kalawan kualitas pangladen,minangka berikut: 1) Langganan henteu sugema kalawan produk atawa jasa anu dibikeun ku tempat finess center Asia Gym,2) Langganan sok mengeluhkeun wanci latihan anu kapiceun langkung lami kanggo ngalakukeun latihan di Asia Gym. Masalah kasebat disangka karena: 1) Fasilitas anu kirang pepek sarta henteu disadiakeun di Asia Gym Bandung,2) Palatih atawa instruktur fitness di Asia Gym henteu tanggap dina perkawis nitetan member atawa non member anu kanggo latihan.

Padika panalungtikan anu dipake nyaeta padika deskriptif analisis.di manten anu barobah kaayaan variabel X nyaeta Kualitas Pangladen sarta anu barobah kaayaan variabel Y nyaeta Kepuasan Langganan. Teknik pengumpulan data anu dipake yaktos observasi nonpartisipan,wawancara terstruktur,sumebarna angket atawa kuisioner sarta studi kepustakaan. Teknik analisis data anu dipake nyaeta padika uji validitas instrumen,pengujian rentabilitas instrumen,pengujian hipotesis,koefisen korelasi X sarta Y,pengujian regrensi linier basajan,koefisien korelasi rank spearman,sarta koefisien determinasi.

Dumasar data anu ditampa ti kenging panalungtikan mangka kontribusi atawa pangaruh Kualitas Pangladen ka Kepuasan Langganan nyaeta sagede 77 , 26 % atawa tiasa disebutkeun deui,yen varians anu lumangsung dina variabel Kepuasan Langganan (Y) 77 , 26 % dicindekkeun ku varians anu lumangsung dina variabel Kualitas Pangladen (X). Sesana,sagede 22 , 74 % dicindekkeun ku faktor-faktor sanes diluar panalungtikan,sepertos promosi ngan liwat member atawa langganan sarta pamayaran udunan sasihan anu sering henteu pas wanci.

 Tahanan-tahanan anu disanghareupan ku Asia Gym Bandung nyaeta 1) Keterbatasan Asal Tanagi Jalmi,yaktos dina haturan instruktur atawa palatih fitness anu pancen na kanggo mendapingi sarta ngawaskeun para member atawa langganan anu kanggo latihan ngalakukeun aktivitas olahrga di tempat fitness Asia Gym, 2) Fasilitas penunjang sepertos perlengkapan bobotoh anu sipatna nyaeta pelengkap kanggo faslitas fitness anu atos aya atawa pakakas - pakakas anu kirang dina perkawis jumlah. Usaha-usaha anu dipigawe kanggo menanggulangi tahanan-tahanan tersebut: 1) Nambahan pagawe anyar kanggo haturan instruktur atawa palatih fitness anu gunana kanggo nengetan langkung ka langganan anu kanggo ngalakukeun aktivitas olahraga di tempat fitness Asia Gym Bandung,2) Nambahan pakakas atawa item - item anu tacan di diakeun ku Asia Gym ku kituna penumpukan langganan anu dawam lumangsung tiasa katungkulan.

 Sanggem Konci : Kualitas Pangladen, Kepuasan Langganan