

## Pengaruh Pelayanan Fitness Center Power Gym Terhadap Kepuasan Member

Juli Murthaza<sup>1</sup>, Ibrahim<sup>2</sup>, Bungsu Amelia Sofya<sup>3</sup>

Juli Murthaza, Universitas Serambi Mekkah, Aceh

[julimurthaza30@gmail.com](mailto:julimurthaza30@gmail.com)

Ibrahim, Universitas Serambi Mekkah, Aceh

[himsufi@gmail.com](mailto:himsufi@gmail.com)

Bungsu Amelia Sofya, Universitas Serambi Mekkah, Aceh

[bungsuameliasofya@serambimekkah.ac.id](mailto:bungsuameliasofya@serambimekkah.ac.id)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Adakah pengaruh kualitas pelayanan Fitness Center Power GYM terhadap kepuasan member. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dengan metode survei sebagai instrumen penelitian menggunakan angket. Populasi dalam penelitian ini berupa 10 klub fitnes yang ada dikota Banda Aceh. Adapun yang dijadikan sampel yaitu Fitness Center Power GYM, yang berjumlah 49 orang. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif (Jawaban member). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan member terhadap kualitas pelayanan Fitness Center POWER GYM, sebagian besar berada pada kategori baik, dengan persentase 48,9.  $SS= 36.73$   $S= 48.99$ ,  $TS=12.24$ ,  $STS=2.04$ . Hasil tersebut dapat diartikan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Fitness Center POWER GYM baik. Berdasarkan hasil analisis simultan tingkat kualitas pelayanan yang menyatakan  $F$  tabel  $>$  dari pada  $F$  hitung dengan  $sig < 0,005$  yaitu  $f \times y = 8,325 > t (0.05)(49) = 2,342$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan ada pengaruh kualitas pelayanan Fitness Center Power GYM terhadap kepuasan member.*

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Member, Fitness Center

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan, agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Namun kehidupan pada masa sekarang ini, menuntut manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk bekerja. Sehingga olahraga menjadi sesuatu yang jarang dilakukan dan hanya bisa dilakukan dalam waktu luang Kesadaran masyarakat akan pentingnya olah-raga pada masa sekarang ini membuat masyarakat mulai tertarik untuk mendatangi pusat-pusat pelayanan

jasa di bidang olahraga salah satunya yaitu Gym atau fitnes. Fitness merupakan salah satu olahraga modern di dunia, termasuk di Indonesia. Olahraga ini digemari terutama di kalangan menengah ke atas karena olahraga ini dirasa cukup efektif dan efisien mengembalikan kebugaran tubuh.

Namun pada saat ini tidak hanya fungsi kebugaran tubuh, kebutuhan memiliki tubuh yang ideal dengan waktu yang singkat membuat keinginan masyarakat untuk memilih olahraga gym dan penggunaan suplemen kebugaran sebagai cara instant pembentukan tubuh demi mencapai hasil bentuk tubuh ideal.<sup>1</sup> Suplemen adalah produk nutrisi tambahan yang mengandung zat gizi dalam bentuk kapsul, tablet, bubuk, atau cairan yang berfungsi sebagai pelengkap kekurangan zat gizi yang dibutuhkan oleh tubuh guna menjaga vitalitas tubuh agar tetap prima suplemen hanya pelengkap dan bukan pengganti makanan sehari-hari. Akan tetapi, aktivitas olahraga tetap harus disesuaikan dengan usia seseorang, seperti jenis aktivitas, faktor keselamatan dan peralatan yang digunakan. Aktivitas olahraga tidak bisa dilakukan sembarangan, tetap harus dilakukan dengan teknik dan aturan yang benar agar tujuan tubuh untuk sehat dan bugar tercapai.

Upaya meningkatkan partisipasi dalam berolahraga mendorong pengusaha maupun instansi untuk berinvestasi pada bidang kesehatan dengan mendirikan fasilitas olahraga publik seperti lapangan futsal, tempat fitness, kolam renang, dan lain-lain. Tujuannya untuk memberikan kesempatan kepada karyawan maupun masyarakat yang sibuk dalam bekerja, sehingga tidak ada waktu untuk melakukan aktivitas olahraga setiap harinya. Menjaga kebugaran tubuh dapat dilakukan dengan berbagai cara dan juga dengan berbagai metode latihan olahraga yang dapat dipilih dan digunakan dalam kehidupan. Salah satu cara olahraga atau program latihan yang dapat dijalani untuk menjaga kesehatan dan kebugaran jasmani yaitu latihan beban. Latihan beban adalah sebuah latihan untuk meningkatkan kemampuan fisik seseorang, baik secara fisik jasmani maupun mental (Nasrulloh, dkk., 2018: 32). Beban dilakukan untuk berbagai tujuan, tetapi pada umumnya bertujuan untuk meningkatkan bentuk tubuh dalam acara tertentu (seperti binaraga) atau untuk mengembalikan kembali fungsi setelah cedera atau imobilisasi.

Mekanisme di mana peningkatan kemampuan umumnya dianggap sebagai hasil dari peningkatan kekuatan otot kecil atau kelompok otot tertentu, dan untuk acara olahraga di

mana output daya tinggi diperlukan, latihan beban dipandang sebagai tambahan penting untuk program pelatihan.

Banyak orang melakukan latihan beban mengatakan bahwa dengan memiliki tubuh yang tegap tidak saja terasa bagus, tetapi juga berpengaruh terhadap cara anda berhubungan atau berinteraksi dengan orang lain, meningkatkan kekuatan dan daya tahan otot, meningkatnya koordanisai otot dan syaraf. Sudah banyak yang mengetahui manfaat olahraga bagi kesehatan maupun kebugaran fisiknya. Latihan kekuatan juga cenderung menghasilkan perubahan yang lebih nyata dalam tubuh seperti peningkatan kekuatan otot, penurunan berat badan, dan peningkatan perubahan massa tubuh tanpa lemak yang dapat berkontribusi pada peningkatan citra tubuh (Ricard etc 2003; Denzer and Young 2003). Sehingga hal ini dapat dilihat saat ini banyak berdirinya pusat-pusat kebugaran yaitu Fitness centre yang tidak hanya di hotel-hotel berbintang ataupun di kota besar saja, tetapi sudah mulai merambah di desa-desa meskipun hanya standar kecil (Bryant Stamford 1998“Weight Training Basics”;1998; Shim et al. 2008).

Penyediaan sarana prasarana fitnes center dengan konsep Power GYM. Power GYM adalah jenis gym yang bisa mencakup cukup banyak kebutuhan olahraga mulai dari jenis latihan, alat-alat latihan, keuntungan membership, sampai ke pilihan pelatih, didasarkan pada bukti berdirinya beberapa Fitnes Center besar di kota Banda Aceh yang salah satu contohnya seperti Fitness Power GYM Banda Aceh yang terbuka bagi mahasiswa dan masyarakat umum yang terletak di Gedung Pelayanan dan fasilitas Fitness Center adalah sebuah hal yang sangat penting dalam berdirinya Fitness Center, karena pelayanan yang baik dan fasilitas yang lengkap sangat berpengaruh terhadap pelanggan atau member yang sebenarnya adalah tombak dalam bisnis Fitness Center (Yuniana & Nasrulloh, Semakin lengkap dan canggih peralatan yang digunakan untuk latihan fisik, akan semakin menarik minat orang untuk masuk Fitness Center tersebut. Tetapi alat kelengkapan itu harus diimbangi dengan kemampuan instruktur juga harus disertai dengan kecanggihan monitoring sistem pendataan yang teratur dan baik akan memudahkan pelatih untuk memonitor perkembangan hasil latihan anggotanya.

Berhubungan dengan kenyamanan, pelayanan yang baik, keamanan, keselamatan, keteraturan, sarana, dan prasarana yang lengkap dan modern didukung dengan manajemen yang berkualitas. Akan tetapi, meskipun telah didukung dengan fasilitas maupun kualitas

manajerial pelayanan yang baik, tetaplah harus dilakukan survei kepuasan pelanggan terhadap Fitnes Center Power GYM. Kepuasan pelanggan yaitu perasaan senang atau kecewa yang dirasakan oleh seseorang yang timbul setelah membandingkan antara kenyataan dengan harapan (Sari & Ratnawili, 2021: 347). Kepuasan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan terpenuhi (Kamaru, 2017: 2).

Kepuasan pelanggan pada bisnis jasa memiliki pengaruh yang cukup besar pada kelangsungan bisnis jasa selanjutnya. Dimana kepuasan pelanggan dapat diwujudkan dengan kemungkinan besar untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Selain itu, pelanggan yang merasa puas akan cenderung untuk memberikan referensi yang baik terhadap jasa yang dipergunakan kepada orang lain. Kualitas pelayanan berperan penting dalam memberi kepuasan pada pelanggan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan baik jika bisa menjangkau atau melampaui persepsi pihak perusahaan begitu pula sebaliknya, sehingga kecil kemungkinan pelanggan berpindah ke tempat fitnes lain. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu, reliabilitas (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance) empati (empathy), bukti fisik (tangible) (Meutia & Andiny, 2019: 2; Soliha, 2022: 424). Pelayanan suatu Fitness Center sangatlah perlu diperhatikan guna untuk menarik dan memberikan kepuasan terhadap member yang sedang latihan maupun calon-calon member yang ingin mendaftar menjadi member di Fitness Power GYM tersebut.

Kualitas pelayanan menjadi suatu keharusan yang harus dilakukan perusahaan agar mampu bertahan hidup dan tetap mendapat kepercayaan dari pelanggannya. Pola konsumsi dan gaya hidup pelanggan masa kini menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Bagi pihak manajemen mengetahui keinginan dan kebutuhan member adalah hal utama untuk itu manajemen perlu mendapatkan input dari konsumen berupa harapan akan jasa yang diinginkan. Kondisi ini sangat membantu manajemen untuk mendeskripsikan dan mewujudkan kedalam spesifikasi kualitas pelayanan, sedangkan penilaian pelanggan yang kurang baik terhadap pelayanan perlu menjadi perhatian pihak manajemen, karena hal ini mencerminkan tingkat kepuasan member yang masih kurang terhadap pelayanan yang dirasakan, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penurunan jumlah member.

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh kualitas Pelayanan Fitness Center Power GYM Terhadap Kepuasan Member”.

### **Rumusan Masalah**

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah Adakah pengaruh kualitas pelayanan Fitness Center Power GYM Terhadap kepuasan member?.

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Adakah pengaruh kualitas pelayanan Fitness Center Power GYM terhadap kepuasan member.

### **Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat bermamfaat baik secara teoritis maupun praktis. Secara teoretis penelitian diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pengembangan pengetahuan khususnya bagi mahasiswa di bidang Keolahragaan. Kemudian juga dapat dijadikan bahan kajian bagi peneliti selanjutnya khususnya bagi para pengelola *Fitness Center* Power GYM dalam meningkatkan kualitas layanan. Secara praktis penelitian ni diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pengaruh tingkat kualitas pelayanan *Fitness Center* Power GYM terhadap kepuasan *member*. Kemudian dapat memberi masukan dalam peningkatan kualitas layanan klinik kedokteran olahraga yang ada di Indonesia serta hasil penelitian dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kinerja khususnya dalam memberikan layanan kepada member.

## **METODELOGI PENELITIAN**

### **Jenis dan Rancangan Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif yang bersifat *ex-post facto*, yaitu jenis penelitian yang variabel independennya merupakan peristiwa yang sudah terjadi. Menurut Sugiyono (2010: 7) *ex-post facto* merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk meneliti peristiwa yang telah terjadi dan kemudian merunut ke belakang untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menimbulkan kejadian tersebut.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah sebanyak 77 orang. Populasi dapat dikumpulkan dengan dua cara yaitu *complete enumeration* dengan menghitung tiap unit populasi dan sampel survei perhitungan dilakukan pada unit populasi saja (Nazir, 2011). Pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan *purposive sampling*. Sugiyono (2018:85) menyatakan *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Kriteria dalam penentuan sampel ini meliputi: (1) pernah ke *fitness* Power GYM

minimal 3 kali, (2) bersedia menjadi sampel, (3) mengembalikan angket yang telah diberikan peneliti. Berdasarkan kriteria tersebut yang memenuhi berjumlah 49 orang.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode survei sebagai instrumen penelitian menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada responden. Adapun mekanismenya adalah: 1) Memberikan penjelasan kepada member Fitness Center POWER GYM mengenai tata cara pengisian kuisioner, 2) Kuisioner dibagikan kepada member Fitness Center POWER GYM, 3) Mengumpulkan kuisioner dan melakukan transkrip atas hasil pengisian kuisioner, dan 4) Setelah memperoleh data penelitian peneliti mengambil kesimpulan dan saran.

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis menggunakan statistik deskriptif (Jawaban member). Data yang diperoleh dianalisis secara deskripsi tentang informasi yang diperoleh untuk memberikan gambaran/menguraikan tentang suatu kejadian (siapa/apa, kapan, dimana, bagaimana, berapa banyak) yang dikumpulkan dalam penelitian.

### **Waktu dan Tempat Penelitian**

Tempat penelitian terletak di Jl. Teuku Muhammad Daud Bereueh Kota Alam Banda Aceh dan waktu pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan Agustus 2023.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kualitas pelayanan *Fitness Center POWER GYM*, sebagian besar berada pada kategori baik dengan persentase 48,99%. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa tingkat kualitas pelayanan di *Fitness Center POWER GYM* baik. Berdasarkan hasil analisis simultan tingkat kualitas pelayanan yang menyatakan  $F_{tabel} >$  dari pada  $F_{hitung}$  dengan  $sig < 0,005$  yaitu  $F_{x,y} = 8,325 > t_{(0.05)(49)} = 2,342$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan antara tingkat kualitas pelayanan *Fitness Center POWER GYM* terhadap kepuasan *member*. Dengan demikian kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan member di *Fitness Center POWER GYM*, semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya semakin buruk pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasannya juga akan semakin rendah.

Dalam hal ini faktor pokok benar-benar diterapkan, yaitu faktor *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (keyakinan/jaminan), *empathy* (perhatian) dan *tangibility* (Tampilan fisik). Hasil penelitian masing-masing faktor tersebut diuraikan sebagai berikut:

#### 1. Faktor Kehandalan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan faktor kehandalan Fitness Center Power GYM terhadap member sebagian besar berada pada kategori sangat baik dengan persentase 42,86%. Dalam hal ini faktor kehandalan meliputi kinerja karyawan dan pelayanan yang di berikan. Hasil tersebut diartikan layanan yang diberikan oleh pekerja di Fitness Center Power GYM cepat dan baik, meskipun fasilitas yang belum memadai tetapi para pegawai berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada anggota atau konsumen. Berdasarkan hasil analisis uji parsial kehandalan yang menyatakan  $t_{tabel} >$  dari pada  $t_{hitung}$  dengan  $sig < 0,005$  yaitu  $t_{x1.y} = 3,346 > t_{(0.05)(49)} = 1,677$  dan nilai signifikansi  $0,002 < 0,05$ . Sehingga dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan antara kehandalan *Fitness Center POWER GYM* terhadap kepuasan *member*.

Dengan demikian kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan member di *Fitness Center POWER GYM*, semakin baik pelayanan kehandalan yang diberikan maka kepuasan semakin meningkat begitu juga sebaliknya semakin buruk pelayanan kehandalan yang diberikan maka tingkat kepuasannya juga akan semakin rendah.

#### 2. Faktor Ketanggapan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan faktor kehandalan Fitness Center Power GYM terhadap member sebagian besar berada pada kategori sangat baik dengan persentase 73,47%. Dalam hal ini faktor ketanggapan karyawan penelitian diperoleh kualitas pelayanan faktor kehandalan Fitness cukup tanggap dalam memberikan layanan kepada anggota. Hal tersebut ditunjukkan dengan para pelayan selalu siap sedia di tempat untuk memberikan pelayanan. Ketanggapan para staf dalam memberikan layanan dapat menjadikan para anggota senang dan betah sehingga meningkatkan kepuasan anggota

Berdasarkan hasil analisis uji parsial ketanggapan yang menyatakan  $t_{tabel} >$  dari pada  $t_{hitung}$  dengan  $sig < 0,005$  yaitu  $t_{x2.y} = 0,235 < t_{(0.05)(49)} = 1,677$  dan nilai signifikansi  $p = 0,816 > 0,05$ . Sehingga dengan kata lain tidak ada pengaruh yang signifikan antara ketanggapan *Fitness Center POWER GYM* terhadap kepuasan *member*. Dengan demikian

ketanggapan memiliki pengaruh terhadap kepuasan member di *Fitness Center POWER GYM* namun tidak terlalu besar.

### 3. Keyakinan atau Jaminan

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan faktor keyakinan/ jaminan *Fitness Center Power GYM* terhadap member sebagian besar berada pada kategori sangat baik dengan persentase 55,11%. Dalam hal ini faktor keyakinan /jaminan meliputi kinerja karyawan dan pelayanan yang di berikan. Hasil tersebut, diartikan beberapa para karyawan *Fitness Center POWER GYM* mempunyai manajemen dan pengetahuan yang belum baik, sehingga akan memberikan kesan yang baik juga. Selain itu keamanan untuk penggunaan alat *fitness* yang mungkin sudah memenuhi standar.

Berdasarkan hasil analisis uji parsial kehandalan yang menyatakan  $t_{tabel} >$  dari pada  $t_{hitung}$  dengan  $sig < 0,005$  yaitu  $t_{x3.y} = 3,642 > t_{(0.05)(49)} = 1,677$  dan nilai signifikansi  $p_{0,001} < 0,05$ . Sehingga dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan keyakinan atau jaminan *Fitness Center POWER GYM* terhadap kepuasan member. Dengan demikian keyakinan/jaminan berpengaruh terhadap kepuasan member di *Fitness Center POWER GYM*, semakin baik pelayanan keyakinan/jaminan yang diberikan maka kepuasan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya semakin buruk pelayanan keyakinan/jaminan yang diberikan maka tingkat kepuasannya juga akan semakin rendah.

### 4. Faktor Perhatian

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan faktor perhatian *Fitness Center Power GYM* terhadap member sebagian besar berada pada kategori sangat baik dengan persentase 42,86%. Faktor perhatian merupakan kemudahan dalam melakukan komunikasi. Hasil di atas diartikan layanan di *Fitness Center Power GYM* memudahkan anggota dalam berkomunikasi dengan para member. Dalam hal ini komunikasi akan menjadi sangat penting, dikarenakan hubungan dan komunikasi yang baik antara anggota dan pengelola akan memberikan dampak yang baik untuk perbaikan *Fitness Center Power GYM*.

Berdasarkan hasil analisis uji parsial perhatian yang menyatakan  $t_{tabel} >$  dari pada  $t_{hitung}$  dengan  $sig < 0,005$  yaitu  $t_{x4.y} = 0,774 < t_{(0.05)(49)} = 1,677$  dan nilai signifikansi  $p_{0,443} > 0,05$ . Sehingga dengan kata lain tidak ada pengaruh yang signifikan antara perhatian *Fitness Center POWER GYM* terhadap kepuasan member. Dengan demikian

perhatian memiliki pengaruh terhadap kepuasan member di *Fitness Center POWER GYM* namun tidak terlalu besar.

#### 5. Faktor Tampilan Fisik

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kualitas pelayanan faktor tampilan fisik *Fitness Center Power GYM* terhadap member sebagian besar berada pada kategori sangat baik dengan persentase 63,27%,%. Dari hasil tersebut diartikan *Fitness Center Power GYM* mempunyai layanan fasilitas yang memadai dan lengkap. Ditambah lagi fasilitas pendukung yang dimiliki oleh *Fitness Center Power GYM* belum sudah sepenuhnya, diantaranya toilet (pria/wanita), ruang ganti (pria/wanita), dan kelengkapan alat-alat yang berstandar.

Berdasarkan hasil analisis uji parsial kehandalan yang menyatakan  $t_{tabel} >$  dari pada  $t_{hitung}$  dengan  $sig < 0,005$  yaitu antara  $t_{x5,y} = 2,241 > t_{(0.05)(49)} = 1,677$  dan nilai signifikansi  $p\ 0,030 < 0,05$ . Sehingga dengan kata lain ada pengaruh yang signifikan tampilan fisik *Fitness Center POWER GYM* terhadap kepuasan member. Dengan demikian tampilan fisik berpengaruh terhadap kepuasan member di *Fitness Center POWER GYM*, semakin baik pelayanan tampilan fisik yang diberikan maka kepuasan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya semakin buruk pelayanan tampilan fisik yang diberikan maka tingkat kepuasannya juga akan semakin rendah.

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh korelasi determinasi atau nilai  $R^2$  yaitu sebesar 0,492 atau 49,2% yang berarti menunjukkan bahwa adanya pengaruh antara tingkat kualitas pelayanan (keandalan, ketanggapan, keyakinan/jaminan, perhatian dan tampilan fisik) terhadap kepuasan member. Sedangkan sisanya 50,8% dijelaskan oleh faktor lain diluar penelitian.

### KESIMPULAN

#### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian diketahui kepuasan member terhadap kualitas pelayanan *Fitness Center POWER GYM*, sebagian besar berada pada kategori baik, dengan persentase 48,99%. Hasil tersebut dapat diartikan bahwa tingkat kualitas pelayanan di *Fitness Center POWER GYM* baik. Berdasarkan hasil analisis simultan tingkat kualitas pelayanan yang menyatakan  $F_{tabel} >$  dari pada  $F_{hitung}$  dengan  $sig < 0,005$  yaitu  $F_{X.Y} = 8,325 > t_{(0.05)(49)} = 2,342$  dan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil tersebut dapat disimpulkan

ada pengaruh kualitas pelayanan Fitness Center Power GYM terhadap kepuasan member.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Borman, Walter C., Ilgen, Daniel R., & Klimoski, Richard J. (2003). *Handbook of Psychology Volume 12 Industrial and Organizational Psychology*. New Jersey: John Wiley & Sons, Inc
- Chamidah, & Euis Soliha. (2022). *Peran lingkungan kerja sebagai variabel moderasi pada faktor yang mempengaruhi komitmen organisasional*. IX(2), 243–253.
- Denzer and Young 2003 Rainer Muehe, Hermann Mayer, Eberhard Heinze, Klaus Michael Debatin, and Martin Wabitsch. The Effect of Service Quality
- Kamaru, Kurniati. (2017). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dampaknya Pada Loyalitas Pelanggan Usaha Kecil Menengah Monster Shaker Café. *Jurnal Manajemen*. Volume 5, Nomor 2.
- Meutia, R., & Andiny, P. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Langsa Lama. *NIAGAWAN*, 8(2), 121-130.
- Nasrulloh, Ahmad. (2018). *Dasar-Dasar Latihan Beban*. Yogyakarta. UNY Press.
- Nazir, Mohammad, Ph.D. (2011). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sari, S., & Ratnawili, R. (2021). The Effect of Service Quality and Customers' Satisfaction toward Loyalty of Customers at Cafe Bro & Sis Bengkulu City. *Journal of Indonesian Management (JIM)*, 1(3), 347-354.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.