

PENGARUH PELAKSANAAN *MAINTENANCE* DAN LINGKUNGAN FISIK TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA GHADA GYM DAN FITNESS CENTER DI DENPASAR

Diajukan Oleh:

Agus Suarjaya

ARTICLE INFO

Article history:

Received

Revised

Accepted

Keyword: Customer Satisfaction, Maintenance, Physical Environemnt

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Maintenance, dan Lingkungan Fisik

ABSTRACT

The number of respondents in this study was 70 using incidental sampling techniques. The simultaneous significance test (F-test) show that maintenance and physical environment simultaneously has a positive and significant effect on service user satisfaction and the partial significance test (t-test) shows that maintenance partially positive and significant effect on service user satisfaction on Ghada Gym and Fitness Center, the physical environment partially has a positive and significant effect on service user satisfaction.

ABSTRAK

Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 70 menggunakan teknik sampling insidental. Berdasarkan hasil analisis data, uji signifikansi simultan (F-test) dapat menunjukkan bahwa pelaksanaan maintenance dan lingkungan fisik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa dan uji signifikansi parsial (t-test) menunjukkan bahwa pelaksanaan *maintenance* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa, lingkungan fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa.

I. PENDAHULUAN

Seiring bertambahnya usia dan semakin bertambah padatnya aktifitas yang dijalani seseorang, semakin menurun pula tingkat kesadaran seseorang akan pentingnya berolahraga sebagai kebutuhan sehari-hari bagi kesehatan tubuhnya. Walau dengan uang yang banyak dapat membeli segalanya, tetapi kunci kebahagiaan yang paling penting adalah kesehatan. Memiliki bentuk yang proposional dan ideal seperti yang dimiliki oleh para selebriti dunia adalah dambaan setiap individu. Belakangan ini semakin banyak orang yang ingin berolahraga di pusat kebugaran (Fitness) agar mendapatkan tubuh yang di idamkan. Hal ini ditangkap oleh berbagai pusat kebugaran sebagai peluang untuk lebih memperkenalkan Fitness kepada masyarakat.

Fitness center menyediakan pelatih (Trainer) Yang telah berpengalaman dan ahli dalam bidangnya untuk membantu menentukan program latihan sesuai kebutuhan konsumen terutama dimaksudkan untuk membantu konsumen awam yang baru pertama kali berolahraga di pusat kebugaran. Kini Fitness center menjadi kian populer bahkan sudah menjadi gaya hidup dikalangan masyarakat yang telah menyadari pentingnya berolahraga, tak terkecuali para wanita dan remaja. Selain aktivitas olahraga permainan, latihan olahraga juga dapat dilakukan dengan menggunakan latihan beban.

Ghada Gym fitness center sebagai tempat penelitian berpusat di Denpasar dalam perkembangan usahanya, pada tahun 2018 Ghada Gym dan Fitness Center mengalami penurunan jumlah kunjungan member. Berdasarkan wawancara dengan pengguna jasa Ghada Gym terdapat beberapa permasalahan antara lain parkir yang kurang luas, sirkulasi udara kurang memadai, toilet yang berbau tak sedap, alat alat fitness yang kurang lengkap. Banyaknya alat alat fitness yang ada di Ghada Gym adalah 18 jenis alat fitness Untuk perawatan alat alat fitness Ghada Gym dilakukan satu jam sebelum tutup, yang dilakukan maintenance dalam perawatan alat di Ghada Gym memakai minyak singer dan mengelap alat fitness.

Berdasarkan wawancara dengan member Ghada Gym bahwa di fitness Ghada

Gym mengeluh tentang kamar mandi berbau tidak sedap, tidak boleh fitness bawa mobil, loker kebanyakan tidak bisa dipakai dan ada beberapa alat yang terasa berat seperti cable crossover, butterfly machine, knee rise dengan timbulnya permasalahan di atas maka pihak Ghada Gym melakukan evaluasi kembali untuk memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin agar para member bisa merasa puas dan nyaman untuk berolahraga di Ghada Gym fitness center. Berdasarkan pernyataan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan topik Pengaruh Pelaksanaan maintenance dan lingkungan fisik terhadap pengguna jasa fitness Ghada Gym di Denpasar.

Dalam penelitian ini, faktor-faktor yang diduga peneliti dapat mempengaruhi seseorang dalam memilih fitness center sebagai tempat untuk melatih kebugaran tubuh diantaranya ialah motivasi, lokasi, dan lingkungan fisik atau kualitas jasa. Menurut Rakhmat Dimaz (2009), motivasi adalah sebuah proses untuk tercapainya suatu tujuan. Seseorang yang mempunyai motivasi berarti ia telah mempunyai kekuatan untuk memperoleh kesuksesan dalam kehidupan.

Lewis dan Booms dalam Tjiptono dan Chandra (2005:121) mendefinisikan lingkungan fisik/kualitas jasa sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi Pengguna jasa (dalam Kualitas jasa adalah sejauh mana jasa memenuhi spesifikasi-spesifikasinya).

Kualitas yang diinterpretasikan ISO 9000 merupakan perpaduan antara sifat dan karakteristik yang menentukan sejauh mana keluaran dapat memenuhi persyaratan kebutuhan Pengguna jasa.

Disamping motivasi member, dalam mendirikan perusahaan pemilihan lokasi harus sangat dipertimbangkan. Lokasi yang strategis dan mudah diketahui calon konsumen dapat menentukan keberhasilan suatu usaha. Dalam Yuliani (2005:12), Manullang mengatakan bahwa lokasi atau tempat atau letak adalah tempat di mana perusahaan itu didirikan. Ghada gym berada di lokasi yang cukup strategis yaitu dekat dengan lembaga pendidikan, bank, pangkalan angkatan darat, dan pemukiman. Para pengusaha harus pintar memilih lokasi yang strategis

agar dapat menarik banyak konsumen tapi tidak mengganggu masyarakat sekitar.

Berdasarkan pemaparan teori dan permasalahan yang terjadi dalam perusahaan, maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih jauh lagi mengenai pengaruh maintenance dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pengguna jasa dengan judul “Pengaruh Pelaksanaan *Maintenance* dan Lingkungan Fisik terhadap Kepuasan Pengguna jasa Ghada Gym dan *Fitness Center* di Denpasar”.

II. LANDASAN TEORI

1. *Maintenance*

Melakukan fitness secara rutin dan teratur merupakan salah satu cara menjaga stamina dan kesehatan tubuh. Namun demikian, dalam penggunaan alat-alat fitness tentunya juga harus memperhatikan tata cara optimalisasi penggunaannya dengan cara merawat dengan sebaik-baiknya dan dilakukan secara rutin atau berkala. Cara merawat alat-alat fitness sebenarnya tidak berbeda jauh dengan perawatan alat-alat mekanik lainnya seperti bearing, poros ataupun lengan ayun, hanya saja yang membedakan susunan struktur gabungan tiap alat fitness. Namun demikian, kenali beberapa tips singkat perawatan ringan alat-alat fitness untuk mencegah terjadinya kerusakan yang lebih parah.

Setiap Pengguna jasa akan merasa senang dan puas setelah menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan penyedia jasa apabila Pengguna jasa menerima pelayanan yang baik sesuai dengan harapan. Untuk itu, diperlukan karyawan yang berkualitas dan profesional agar dapat menciptakan lingkungan fisik yang baik sehingga dapat meningkatkan kualitas jasa. Sikap atau cara karyawan dalam melayani Pengguna jasa secara memuaskan berperan besar dalam menciptakan keunggulan layanan. Keunggulan layanan dibentuk melalui pengintegrasian empat pilar yang saling berkaitan erat, yaitu : kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan layanan (Tjiptono dan Candra, 2005:119). Selain praktis karena tidak perlu melepas bagian-bagian alat fitness, harganya juga relatif terjangkau. Bearing biasanya terdapat pada bagian

bawah treadmill yang berguna sebagai bantalan untuk berjalan atau berlari.

Adapun indikator penelitian yang digunakan dalam mengukur pelaksanaan *Maintenance*, yaitu :

- a. Pengadaan alat-alat fitness
 - b. Pemeliharaan alat-alat fitness
 - c. Penataan alat-alat fitness
2. Lingkungan Fisik

Lingkungan fisik adalah segala sesuatu yang ada di sekitar para pekerja yang dapat mempengaruhi dirinya dalam menjalankan tugas yang dibebankan, misalnya penerangan, suhu udara, ruang gerak, keamanan, kebersihan, musik dan lain-lain. Manusia sebagai makhluk sempurna tetap tidak luput dari kekurangan, dalam arti segala kemampuannya masih dipengaruhi oleh beberapa faktor. Lingkungan fisik adalah unsur yang harus didayagunakan oleh organisasi sehingga menimbulkan rasa nyaman, aman, tenang, dan dapat meningkatkan hasil kerja yang baik untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Upaya dalam menunjang kenyamanan pengguna jasa merupakan desain dan tata letak kenyamanan jasa erat kaitannya dengan pembentukan persepsi Pengguna jasa. Sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara Pengguna jasa dengan fasilitas berpengaruh terhadap kenyamanan tersebut dimata Pengguna jasa Tjiptono (2006).

Adapun indikator lingkungan fisik dalam penelitian ini, diantaranya :

- a. Area Parkir
 - b. Loker
 - c. Tempat istirahat
 - d. Kamar mandi
 - e. Musik
3. Kualitas Jasa

Jasa menurut Zeithaml dan Bitner dalam Alma (2016:246) adalah suatu kegiatan ekonomi yang outputnya bukan produk dikonsumsi bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah bersifat tak berwujud. Jasa dapat dihasilkan dengan menggunakan benda-benda berwujud atau tidak.

Kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pengguna jasa. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para

pengguna jasa untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik Pengguna jasa.

Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan Pengguna jasa, dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman Pengguna jasa yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman Pengguna jasa yang kurang menyenangkan. Selanjutnya, kepuasan Pengguna jasa berkontribusi pada terciptanya rintangan beralih (*switching barriers*), biaya beralih (*switching cost*), dan loyalitas Pengguna jasa.

Terdapat lima dimensi utama yang disusun sesuai urutan tingkat kepentingan relatifnya sebagai berikut:

- a. Reliabilitas (*Reliability*)
Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*).
Berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para Pengguna jasa merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*Assurance*).
Perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan Pengguna jasa terhadap perusahaan dan bisa menciptakan rasa aman bagi para Pengguna jasanya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau permasalahan Pengguna jasa.
- d. Empati (*Empathy*)
Perusahaan memahami masalah para Pengguna jasanya dan bertindak

demikian pentingnya Pengguna jasa, serta memberikan perhatian personal kepada para Pengguna jasa dan memiliki jam operasional yang nyaman.

- e. Bukti Fisik (*Tangibles*)
Berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan serta penampilan karyawan.

4. Kepuasan Pengguna jasa

Menurut Danang Sunyoto (2013:35) definisi kepuasan Pengguna jasa adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan (kinerja atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

Kepuasan Pengguna jasa telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Bisa dipastikan bahwa semua buku teks laris dibidangstrategi bisnis, pemasaran dan perilaku konsumen mengupasnya. Organisasi bisnis dan non bisnis pun berlomba-lomba mencanangkannya sebagai salah satu tujuan strategiknya, misalnya melalui slogandan sejenisnya. Berkembangnya riset kepuasan Pengguna jasa dan penganugerahan award buat kesuksesan perusahaan dalam meraih skor tertinggi indeks kepuasan Pengguna jasa nasional.

Menurut Irawan dalam Putranto (2016:18) faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa, antara lain:

- a. Pelaksanaan *maintenance*
Pelanggan akan puas apabila produk digunakan kualitasnya bagus.
- b. Harga
Pengguna jasa sangat sensitif, biasanya harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena Pengguna jasa akan mendapatkan *value for money* yang tinggi.
- c. *Service quality*
Kepuasan terhadap lingkungan fisik biasanya sulit ditiru. Lingkungan fisik merupakan *driver* yang mempunyai banyak dimensi, salah satu yang populer adalah *SERVQUAL*.

- d. Biaya dan kemudahan
Pengguna jasa akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk dan pelayanan.
- e. *Emotional factor*
Pengguna jasa akan merasa puas (bangga) karena adanya emotional value yang diberikan oleh *brand* dari produk.
Indikator kepuasan menurut Tjiptono dalam Putranto (2016) adalah sebagai berikut:
 - a. Penyediaan layanan yang baik.
 - b. Karyawan cepat dalam menyelesaikan pekerjaan.
 - c. Karyawan mampu mengetahui keinginan dan mendiagnosis hal yang harus dilakukan dengan cepat.
 - d. Karyawan memberikan perhatian individu dengan baik kepada keluhan konsumen.

III. METODE PENELITIAN

Berdasarkan permasalahan yang diteliti, penelitian ini digolongkan pada penelitian asosiatif, yaitu suatu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh sebab akibat dari variabel yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu pengaruh dari pelaksanaan maintenance dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan *Fitness Center* di Denpasar.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik

kesimpulannya (Sugiyono, 2016:80). Populasi dalam penelitian ini adalah populasi yang dimaksud adalah banyaknya member di Ghada Gym dan Fitness Center adalah 200 orang pada tahun 2018.

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono 2016:81). Teknik sampling yang digunakan adalah teknik sampling insidental, yaitu Dimana sampel ditentukan berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2017:144).

Berdasarkan perhitungan maka jumlah responden yang dijadikan sampel penelitian ini adalah sebanyak 70 orang.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan observasi, wawancara, studi dokumentasi dan kuesioner.

Setiap jawaban kuesioner mempunyai bobot atau skor nilai dengan skala *Likert* sebagai berikut :STS = Sangat Tidak Setuju (Skor 1), TS = Tidak Setuju (Skor 2), N =Netral (Skor 3), S =Setuju (Skor 4), SS = Sangat Setuju (Skor 5).

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yaitu analisis statistik inferensial, terdiri dari: uji asumsi klasik yaitu uji multikolinearitas, uji normalitas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier berganda, analisis korelasi berganda, analisis determinasi, uji signifikansi parsial (t-test) dan uji signifikansi simultan (F-test).

IV. HASIL PENELITIAN

Uji Asumsi Klasik

Uji multikolinearitas

Hasil uji multikolinearitas dapat dilihat pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1
Collinearity Statistic

| Variabel Bebas | <i>Collinearity Statistic</i> | |
|--|-------------------------------|------------|
| | <i>Tolerance</i> | <i>VIF</i> |
| Pelaksanaan <i>maintenance</i> (X ₁) | 0,991 | 1,009 |
| Lingkungan fisik (X ₂) | 0,991 | 1,009 |

Sumber : Olah data *SPSS 25.0 for Windows*, 2019

Pada Tabel 1 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan menunjukkan tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai Tolerance yang kurang dari 0,10 yang berarti tidak ada kolerasi antara variabel bebas yang nilainya lebih dari 95%, nilai Variance Inflation Factor (VIF) juga menunjukkan hal yang sama, yaitu tidak ada variabel bebas yang memiliki nilai diatas 10, sehingga tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Normalitas

Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel

2 berikut.

Tabel 2
Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov (K-S)

| | Unstandardized Residual |
|------------------------|-------------------------|
| N | 70 |
| Test Statistic | .068 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | .200 ^{c,d} |

Sumber : Olah data SPSS 25.0 for Windows, 2019

Pada Tabel 2 dapat dilihat bahwa hasil perhitungan *Asymp. Sig. (2-tailed)* menunjukkan nilai sebesar 0,200 lebih dibandingkan dengan 0,05, sehingga dapat dikatakan variabel penelitian yang digunakan tersebut terdistribusi secara normal, sehingga persamaan regresi dapat digunakan dalam penelitian.

Uji Heteroskedastisitas

Hasil uji heteroskedastisitas dapat dilihat

| <i>Model Summary^b</i> | | | |
|----------------------------------|----------|-------------------|---------|
| R | R Square | Adjusted R Square | SEE |
| .777 ^a | .772 | .205 | 2.44054 |

pada Tabel 3 berikut.

Tabel 3
Hasil Perhitungan Uji Glesjer

| Model | t | Sig. |
|-------------------------|--------|-------|
| (Constant) | 1,736 | 0,087 |
| Pelaksanaan maintenance | 0,396 | 0,694 |
| Lingkungan fisik | -1,123 | 0,265 |

a. Dependent Variable: res_2

Sumber : Olah data SPSS 25.0 for Windows, 2019

Pada Tabel 3 dapat dilihat bahwa seluruh nilai signifikan pada t-hitung variabel memiliki nilai lebih dari 0,05, sehingga variabel penelitian yang digunakan tersebut bebas dari asumsi heteroskedastisitas.

Persamaan Regresi Linier Berganda

Hasil uji analisis regresi linier berganda dapat dilihat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4
Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

| Model | Unstandardized Coefficients | |
|-------------------------|-----------------------------|------------|
| | B | Std. Error |
| (Constant) | 9,473 | 2,733 |
| Pelaksanaan maintenance | 0,458 | 0,125 |
| Lingkungan fisik | 0,282 | 0,098 |

a. Dependent Variable: Kepuasan pengguna jasa
Sumber : Olah data SPSS 25.0 for Windows, 2019

Hasil analisis regresi pada Tabel 4 di atas dapat disusun persamaan regresi sebagai berikut: $Y = 9,473 + 0,458 X_1 + 0,282 X_2$. Dari persamaan regresi di atas dapat dijelaskan bahwa ada pengaruh yang positif secara simultan antara pelaksanaan *maintenance* dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pengguna jasa.

Koefisien regresi bertanda positif berarti ada pengaruh yang searah, dimana jika pelaksanaan *maintenance* dan lingkungan fisik ditingkatkan maka akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center di Denpasar.

Analisis Kolerasi Berganda

Hasil analisis kolerasi berganda dapat dilihat pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5
Kolerasi Berganda dalam Model Summary
Sumber : Olah data SPSS 25.0 for Windows, 2019

Berdasarkan Tabel 5, dapat dilihat nilai $R = 0,777$ berada antara 0,60 - 0,799 (korelasi tinggi) berarti ada hubungan yang positif dan tinggi secara simultan antara pelaksanaan *maintenance* dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center. Hubungan positif menunjukkan adanya hubungan searah, artinya apabila secara simultan meningkatnya pelaksanaan *maintenance* dan lingkungan fisik maka akan diikuti oleh meningkatnya kepuasan pengguna jasa.

Koefisien Determinasi (Adjusted R Square)

Berdasarkan Tabel 5 diketahui nilai R_2 pada model summary adalah 0,772, sehingga didapat koefisien determinasi sebesar 77,2%, artinya pengaruh pelaksanaan *maintenance* dan lingkungan fisik secara simultan terhadap kepuasan pengguna jasa adalah sebesar 77,2%. Sisanya sebesar 100% - 77,2% = 22,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Uji Statistik F (F-test)

Hasil uji hipotesis F dapat dilihat pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6
Hasil Uji Statistik F pada Tabel Anova

| Model | | F | Sig. |
|-------|------------|-------|-------------------|
| 1 | Regression | 9,889 | .000 ^b |
| | Residual | | |
| | Total | | |

Sumber : Olah data SPSS 25.0 for Windows, 2019

Berdasarkan hasil uji F diperoleh F-hitung = 9,889 dibandingkan dengan nilai F-tabel = 3,13, maka nilai F-hitung lebih besar dari nilai F-tabel, dan F-hitung berada pada daerah penolakan H_0 dengan sig. 0,000 lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, H_0 ditolak dan H_a diterima.

Ini berarti bahwa pada taraf $\alpha = 5\%$ secara simultan atau bersama-sama pelaksanaan maintenance dan lingkungan fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan (nyata) terhadap kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center, sehingga hipotesis yang berbunyi "Pelaksanaan maintenance dan lingkungan fisik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center" teruji kebenarannya atau H_0 ditolak.

Uji Statistik t (t-test)

Hasil uji hipotesis t dapat dilihat pada Tabel 7 berikut.

Tabel 7
Hasil Uji Statistik t (t-test)

Sumber : Olah data SPSS 25.0 for Windows, 2019

a. Pelaksanaan maintenance (X_1)

Dari hasil uji t dapat dijelaskan bahwa, nilai t-hitung = 3,652 lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel = 1,668 dan t-hitung berada pada daerah penolakan H_0 , dengan nilai

Sig. = 0,001 kurang dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima.

Hal ini membuktikan jika Lingkungan fisik (X_2) dalam keadaan konstan, secara statistika pada taraf kepercayaan 5%, maka pelaksanaan maintenance berpengaruh signifikan atau nyata terhadap kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center sehingga hipotesis yang berbunyi "Pelaksanaan maintenance berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center" adalah teruji kebenarannya atau H_0 ditolak.

b. Lingkungan fisik (X_2)

Dari hasil uji t dijelaskan bahwa, nilai t-hitung = 2,871 lebih besar dibandingkan dengan nilai t-tabel = 1,668, dan t-hitung berada pada daerah penolakan H_0 , dengan nilai Sig. = 0,005 kurang dari 0,05 sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Hal ini membuktikan jika pelaksanaan maintenance dalam keadaan konstan, secara statistika pada taraf kepercayaan 5%, maka lingkungan fisik berpengaruh signifikan atau nyata terhadap kepuasan pengguna jasa sehingga hipotesis yang berbunyi "Lingkungan fisik berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan

| Model | t | Sig. |
|-------------------------|-------|-------|
| (Constant) | 3,466 | 0,001 |
| Pelaksanaan maintenance | 3,652 | 0,001 |
| Lingkungan fisik | 2,871 | 0,005 |

pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center" adalah teruji kebenarannya atau H_0 ditolak.

BAB V PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan mengenai pengaruh pelaksanaan maintenance dan lingkungan fisik terhadap kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center sebagai berikut :

1. Pelaksanaan maintenance dan lingkungan fisik secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center
2. Pelaksanaan maintenance secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center

3. Lingkungan fisik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa pada Ghada Gym dan Fitness Center

Saran-saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian, maka dapat disampaikan beberapa saran yang berhubungan dengan pelaksanaan *maintenance* dan lingkungan fisik pada Ghada Gym dan Fitness Center guna meningkatkan kepuasan pengguna jasa adalah sebagai berikut :

1. Bagi Perusahaan
Sebaiknya perusahaan meningkatkan lagi intensitas pelaksanaan *maintenance* pada peralatan gym seperti membersihkan secara teratur peralatan olahraga. Untuk pegangan alat yang terbuat dari spon bisa dibersihkan dengan menggunakan alkohol agar bau, kotoran serta keringat yang menempel bisa hilang. Untuk daerah persendian alat dimana terjadi gesekan yang bisa menyebabkan aus harus secara rutin diberikan pelumas. Untuk peralatan olahraga yang menggunakan tenaga listrik, ada perawatan tambahan yang harus dilakukan seperti mengecek kabel dan memastikan tidak ada yang putus maupun kendur. Setidaknya

perusahaan melakukan pembaruan alat setahun sekali sehingga dapat digunakan dengan baik oleh para pengguna jasa dan mengurangi resiko yang tidak diinginkan seperti kecelakaan pada saat menggunakan alat, peralatan cepat rusak dan menimbulkan kerugian-kerugian lain yang tidak diinginkan, serta meningkatkan kembali kebersihan lingkungan fisik disekitar gym terutama pada bagian kamar mandi serta tempat latihan agar pengguna jasa merasa nyaman berada dalam ruangan gym dan menghimbau pengguna jasa untuk ikut menjaga kebersihan dan keamanan lingkungan gym.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya
Dalam penelitian ini, variabel pelaksanaan *maintenance* dan lingkungan fisik mampu menjelaskan lebih banyak pengaruhnya terhadap kepuasan pengguna jasa sedangkan sedikit yang dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, sehingga diharapkan bagi peneliti selanjutnya dapat meneliti faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pengguna jasa selain melalui kedua hal tersebut serta mengembangkan lagi teori-teori yang ada sehingga mendapatkan hasil penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, Gusti, Rai. 2008. *Audit Kinerja Pada Sektor Publik: Konsep Praktik Studi Kasus*. Penerbit: Salemba Empat.
- Alma, (2016), *Manajemen Pemasaran & Pemasaran Jasa*, Bandung: Alfabeta
- Armstrong, Thomas. 1999. *Kinds of Smart: Identifying and Developing Your Intelligences*
- _____. 2002. *7 Kind Of Smart (Menemukan dan Meningkatkan Kecerdasan Anda berdasarkan Teori*

Multiple Intelegence. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama

- Arimawati, Dyah Suci. 2015. *Pemeliharaan Sarana dan Prasarana Kantor di Balai Pengembangan Kegiatan Belajar (BPKB) Daerah Istimewa Yogyakarta*. Thesis. Pendidikan Administrasi Perkantoran.
- Boenawan, Kelvin Cahya. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Helios Fitness Di Jalan Peta No.241 Bandung terhadap Niat Belu Ulang Konsumen*. Skripsi. Fakultas

- Ekonomi. Universitas Katolik Parahyangan.
- Djoko Pekik Irianto. (2002). *Dasar Kepelatihan*. Jogjakarta: FIK. UNY.
- Ghozali, Imam, (2018), *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Hetanto, Eko, (2017), *Kuesioner Kualitas Pelayanan Model SERVQUAL*, Diakses: 4 Oktober 2018
- Kurnianto, Ady NK. 2013. *Kesiapan Profesi Personal Trainer dalam Penyusunan Program Latihan dan Jasa Layanan yang diberikan pada Members Fitness di Yogyakarta*. Thesis. FIK UNY.
- Kusumasari, Debbi Widya. 2013. *Analisis Pengaruh Motivasi, Lokasi, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pemilihan Tempat Melatih Kebugaran Tubuh (Studi Kasus Pada Oryza Gym Fitness Center Semarang)*. Skripsi. Fakultas Ekonomika dan Bisnis. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Lupiyoadi (2001) *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktek*, Salemba Empat, Jakarta.
- Niempuna, Sadana (2016) *Alasan - alasan pemilihan fitness center/GYM ditinjau dari aspek harga, tempat, promosi, dan produk*. Skripsi. Fakultas Ekonomi. Universitas Sananta Dharma.
- Parasuraman, Valerie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Permatasari, Elien Nira, (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Lokasi terhadap Keputusan Pembelian pada Pelanggan Minimarket (Studi Kasus pada Pelanggan Minimarket Alfamart Tayu Wetan, Tayu, Pati, Jawa Tengah)*, Skripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Yogyakarta
- Prabowo, Heriyanto dan Yulianeu, (2017), *Analisis Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepercayaan Pelanggan dengan Keputusan Pembelian sebagai Variabel Intervening (Studi pada Rumah Fotografi Kudus)*, *Journal of Management*, Vol 3, No 3 (2017).
- Primadiawan, Ignatius Angga Prasetya, (2018), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan Bus Po Eka*, Sripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sananta Dharma, Yogyakarta.
- Putranto, Thomas Aquinas Wahyu Adi, (2016), *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta*, Sripsi, Fakultas Ekonomi, Universitas Sananta Dharma, Yogyakarta
- Rini. 2002, *Psikologi Masalah Stres*, *Jurnal Repistory Univetsitas Sumatera Utara*.
- Samosir, Zurni Zahara, (2005), *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Menggunakan Perpustakaan USU*, *Jurnal Studi Perpustakaan dan Informasi*, Vol. 1 No. 1, Juni 2005
- Setyarini, Putri, (2014), *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Harga, dan Merek Deterjen "Attack Easy" terhadap Kepuasan Konsumen di Adina Mart Gonilan, Kartasura Sukoharjo*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah, Surakarta.
- Simanjuntak, M, (2013). *Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Daerah Air Minum (PDAM) Tirtauli Pematang Siantar*, Skripsi, Universitas Sumatera Utara.
- Sihombing, Umberto. (2004) *Pengaruh Keterlibatan dalam Pengambilan Keputusan, Penilaian pada Lingkungan Kerja dan Motivasi Berprestasi terhadap Kepuasan*

- Kerja Pamong Pelajar*,
<http://www.depdiknas.go.id>.
Diakses tanggal 2 juni 2011
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabeta
- _____. 2017. *Metode Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Suharjana. 2007. *Latihan Beban : Sebuah Metode Latihan Kekuatan*. Jurnal Ilmiah Kesehatan Olahraga, MEDIKORA, Vol. III, No. 1, 80 – 101
- Tjiptono. 2016. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- _____. 2017. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Yogyakarta: Andi Offset Tjiptono dan Chandra. (2016). *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 2. Andi, Yogyakarta.
- Wardani, Tri Ulfa, (2017), *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek (Studi Kasus Mahasiswa FEBI UIN Sumatera Utara)*, Skripsi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara, Medan.
- _____. Rosyid, Saifur, *Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Fotografi Komersial Roshvisual*, <https://www.academia.edu/>. Diakses : 2 Desember 2018