

**STRATEGI KUALITAS PELAYANAN
UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN
FITNEES ALPHA GYM BANJARMASIN**

**Muhammad Bagus Firdaus¹. Drs. H. Akhmad Samhudi, MM²,
Teguh Wicaksono, S.Kom,MM³**

**Fakultas Ekonomi
Program Studi Manajemen
Universitas Islam Kalimantan MAB**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan : 1) Untuk mengetahui strategi kualitas pelayanan pada *fitnees* Alpha Gym Banjarmasin saat ini.2) Untuk memberikan masukan dan dorongan dalam langkah strategi kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin.

Penelitian ini menggunakan rancangan penelitian analisa *deskriptif* adalah teknik analisa dengan membandingkan dari data yang diperoleh diperusahaan yang merupakan objek penelitian dengan teori-teori sumber daya manusia yang relevan dengan masalah yang dibahas.

Hasil penelitian menunjukkan Strategi kualitas pelayanan pada *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin saat ini berdasarkan dimensi *tangibility* terjadi kepuasan pelanggan kurang memuaskan disebabkan layanan fasilitas yang belum memadai dan lengkap. *Reliability* sudah ada dalam baik. *reliability* meliputi kinerja karyawan sudah dikatakan baik sebab karyawan selalu disiplin berkerja, *Responsiveness* memberikan pelayanan sudah baik kepada kepuasan pelanggan, *Assurance* berada kurang memuaskan khususnya para instruktur fitness yang masih belum berpengalaman, dan *Emphaty* sudah dikatakan memudahkan anggota dalam berkomunikasi dengan para pelanggan. Seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin dapat dilakukan melalui dimensi *Tangibles* memfokuskan penambahan tenaga kerja kebersihan, dimensi *Reliability* komitmen yang konsisten karyawan untuk menepati perjanjian antara pengelola dan pelanggan, *Responsiveness* manajemen dapat menerapkan kotak suara keluhan pelanggan yang secara langsung bisa di jelaskan karyawan mengenai beberapa poin penting yang menyangkut kegiatan *Fitnees* Alpha Gym, *Assurance* kemampuan SDM perlu penyegaran kemampuan maupun materi keilmuan untuk team pengajar khususnya intruktur, dan *Emphaty* melakukan komunikasi mengenai program – program terbaru yang ditawarkan *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin.

Kata Kunci : Strategi kualitas pelayanan, Meningkatkan kepuasan

ABSTRACT

This study aims: 1) To find out the service quality strategy at Alpha Gym Banjarmasin Banjarmasin currently.2) To provide input and encouragement in the step of service quality strategy that should be done to improve customer satisfaction at *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin.

This research uses descriptive analysis research design is an analysis technique by comparing the data obtained in the company which is the object of research with theories of human resources relevant to the problem discussed.

The results of the study show that the service quality strategy at Fitnees Alpha Gym Banjarmasin currently based on the tangibility dimension occurs that customer satisfaction is unsatisfactory due to inadequate and complete facility services. Reliability is already in good. reliability including employee performance has been strengthened good because employees are always disciplined at work, Responsiveness provide good service to customer satisfaction, Assurance is less satisfactory, especially fitness instructors who are still inexperienced, and Emphaty has been said to facilitate members in communicating with customers. Should be done to improve customer satisfaction at Fitnees Alpha Gym Banjarmasin can be done through the dimensions Tangibles focuses on adding labor cleanliness, reliability Reliability consistent commitment of employees to keep agreements between managers and customers, Responsiveness management can implement a customer complaint mailbox that directly can be explained by employees about several important points regarding Fitnees Alpha Gym activities, Assurance of HR capabilities need to refresh the ability and scientific material for teaching teams, especially instructors, and Emphaty communicates with the latest program offered by Fitnees Alpha Gym Banjarmasin.

Keywords: Service quality strategy, Increase satisfaction

PANDAHULUAN

Dalam dunia modern manusia dituntut untuk berkreativitas secara optimal, sehingga berbagai macam aktivitas yang dilakukan sangat padat, hal tersebut menuntut seseorang untuk memiliki tubuh yang tetap sehat dan bugar, agar dapat menjalankan aktivitasnya secara optimal. Banyak orang merasakan bahwa dengan badan yang bugar, maka aktivitas mereka dapat berjalan dengan lancar, karena kebugaran fisik (*physical fitness*) merupakan kemampuan seseorang untuk melakukan kerja sehari-hari secara efisien tanpa timbul kelelahan yang berlebihan, sehingga masih dapat menikmati waktu luangnya.

Masyarakat untuk mendapatkan semua itu mereka dapat mendatangi pusat-pusat kebugaran yang ada. Klub kebugaran merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan kebugaran sebagai salah satu wahana menuju sehat. Klub kebugaran ini menyediakan pelayanan jasa untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh setiap orang yang datang ke tempat tersebut, tentunya dalam memperoleh tubuh yang sehat.

Mereka bisa mendapatkan semua itu dengan mendatangi pusat-pusat kebugaran yang ada, karena dengan berolahraga di pusat kebugaran, mereka dapat berolahraga tanpa merasa kepanasan dan tidak perlu banyak menyita waktu untuk mendapatkan tubuh yang berotot dan langsing karena alat-alat yang disediakan cukup memadai. *Fitness* muncul sebagai institusi pelayanan kesehatan modern yang menawarkan berbagai macam jasa kesehatan dan kebugaran.

Seiring dengan perubahan yang semakin cepat dan semakin kompetitif, serta kemajuan teknologi yang sangat pesat, mengubah cara berpikir seseorang dalam memberikan penilaian terhadap suatu layanan jasa, khususnya pada kualitas pelayanan kebugaran, sehingga menuntut *fitness* untuk melakukan pembaruan dalam menyusun startegi bisnis dengan tujuan memperoleh keunggulan dalam bersaing.

Untuk mencapai hal tersebut perusahaan harus dapat memanfaatkan sumber-sumber yang ada untuk digunakan dalam mencapai tujuan terutama yang berkaitan dengan peningkatan pelayanan. Oleh karena itu perlu strategi pemikiran yang tepat yang berkaitan dengan efisiensi dan efektivitas pelayanan yang sekaligus mampu memberikan pelayanan yang dapat memuaskan pelanggan (*customer*) dan pemberi pelayanan (*provider*). Selain itu, pihak manajemen sendiri harus membuka diri untuk menerima perubahan, ataupun pergerakan yang menyangkut sudut pandang, pengembangan strategi, pengembangan struktur, dan peningkatan kompetisi.

Bagi pihak manajemen mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen 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 pelanggan yang masih kurang terhadap pelayanan yang dirasakan, yang pada akhirnya dapat mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan.

Dengan mengetahui hal di atas, *fitness* Alpha Gym Banjarmasin sebagai penyedia jasa pelayanan kesehatan dan kebugaran perlu mencermati dan menganalisis semua kelebihan dan kekurangan yang terdapat di *fitness* Alpha Gym Banjarmasin itu sendiri. Kelebihan yang dimiliki harus dipertahankan dan terus dikembangkan, sedangkan kekurangannya harus diperbaiki. Untuk mempertahankan atau meningkatkan jumlah pelanggan *fitness* Alpha Gym Banjarmasin dapat melakukan pembaharuan (*inovasi*) yang terus-menerus dengan cara memunculkan hal-hal baru, dan meningkatkan kualitas pelayanan agar dapat memberikan kepuasan kepada anggota secara optimal.

Dengan memperhatikan perkembangan dunia olahraga pada saat ini pusat-pusat klub kebugaran pun kini semakin bermunculan. Khususnya di Banjarmasin ini banyak sekali bermunculan perusahaan yang terjun di bidang penyedia layanan jasa pusat kebugaran. Kepuasan pelanggan merupakan gambaran apakah kualitas pelayanan yang telah diberikan sudah sesuai harapan anggota atau belum. Kepuasan pelanggan artinya kinerja yang dirasakan pelanggan setelah memperoleh pelayanan sama dengan atau melebihi harapannya sebelum memperoleh pelayanan. Apabila kinerja yang dirasakan pelanggan setelah memperoleh pelayanan lebih rendah dari yang diharapkan, ini berarti pelanggan tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh *fitness* Alpha Gym Banjarmasin tersebut. Apabila informasi ini telah diketahui, yaitu pelanggan puas atau tidak puas, *fitness* Alpha Gym Banjarmasin dapat merencanakan langkah selanjutnya, yaitu mencari faktor penyebabnya. Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis bahwa data anggota yang terdaftar selama satu tahun terakhir di *fitness* Alpha Gym Banjarmasin dapat dilihat dari tabel berikut:

Daftar Anggota *Fitness* Alpha Gym Banjarmasin Tahun 2019

No.	Bulan	Anggota Terdaftar	Anggota Aktif	Anggota Tidak Aktif
1.	Januari	102	28	74
2.	Februari	125	48	77
3.	Maret	98	37	61
4.	April	94	36	58
5.	Mei	81	27	54
6.	Juni	84	34	50
7.	Juli	96	46	50
8.	Agustus	92	34	58
9.	September	104	59	45
10.	Oktober	91	40	51
11.	November	84	40	44
12.	Desember	80	31	49
Jumlah		1.131	460	671

Sumber : Alpha Gym Banjarmasin

Berdasarkan data di atas, total keseluruhan anggota yang tidak aktif di *fitness* Alpha Gym Banjarmasin dari bulan Januari hingga Desember 2019 lebih banyak dibandingkan dengan anggota yang aktif sehingga keadaan tersebut kemungkinan disebabkan oleh salah satu faktor, yaitu pelayanan yang diberikan oleh *fitness* Alpha Gym Banjarmasin kepada pelanggan kurang optimal, sehingga mengakibatkan penurunan jumlah pelanggan setiap bulannya. Pada dasarnya pengelola *fitness* Alpha Gym Banjarmasin bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para memberi pelanggannya, untuk itu manajemen harus menonjolkan kualitas pelayanan merupakan penggambaran karakteristik langsung dari suatu kualitas pelayanan yang dapat dilihat dari indikator realibilitas, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti fisik yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (Goen, 2017 : 1).

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan (Tjiptono, 2014 : 174-175), yaitu, pertama, reliabilitas (*Reliability*) yaitu berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk menyampaikan layanan yang dijanjikan secara akurat sejak pertama kali. Kedua, daya tanggap (*Responsiveness*) yaitu berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera. Ketiga, jaminan (*Assurance*) yaitu berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan. Keempat, empati (*Empathy*) berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasional yang nyaman. Kelima, bukti fisik (*Tangible*) yaitu berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan / perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi.

Selama ini kualitas pelayanan yang diberikan oleh *fitness* Alpha Gym Banjarmasin dilihat dari segi dimensi *tangibility* terjadi kepuasan pelanggan kurang memuaskan disebabkan layanan fasilitas yang belum memadai dan lengkap. *Reliability* meliputi kinerja karyawan sudah dikatakan baik sebab karyawan selalu disiplin berkerja, *Responsiveness* memberikan pelayanan sudah baik kepada kepuasan pelanggan,

Assurance berada kurang memuaskan khususnya para instruktur fitness yang masih belum berpengalaman, dan *Emphaty* sudah dikatakan memudahkan anggota dalam berkomunikasi dengan para pelanggan.

Hal ini mempengaruhi kepuasan yang diterima pelanggan dan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap menjadi pelanggan oleh *fitness* Alpha Gym Banjarmasin. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan sedangkan jika pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dianggap buruk (Tjiptono, 2014 :121). Berdasarkan uraian di atas, maka penulis pada kesempatan ini tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul “Strategi Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin”.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang pemecahan masalahnya berdasarkan data-data yang ada, melakukan penyajian data, menganalisis dan menginterpretasikannya. Penelitian deskriptif memusatkan perhatian kepada pemecahan masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan (Mudrajad, 2014,12). Pada penelitian ini penulis menggunakan diskriptif kualitatif di mana menurut Sugiyono (2012 : 89) teknik analisis data diskriptif kualitatif adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini, peneliti berusaha menggambarkan keadaan yang sesungguhnya mengenai bagaimana strategi kualitas pelayanan pada *fitnees* Alpha Gym Banjarmasin untuk meningkatkan kepuasan pelanggan, dengan mengumpulkan data dan informasi dilapangan dengan melakukan wawancara dan melakukan observasi guna mengamati peristiwa yang terjadi serta melakukan dokumentasi. Rumus yang digunakan untuk mencari besarnya persentase menurut Anas Sudijono (2016 : 40) adalah :

$$P = \frac{F}{N} \times 100 \%$$

Keterangan:

P : Persentase yang dicari

F : Frekuensi

N : *Number of Cases* (jumlah individu)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian

Kualitas pelayanan terjadi jika pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau sesuai dengan apa yang diharapkan, maka dari itu untuk meningkatkan kepuasan perlu dilakukan penilaian tingkat perasaan seseorang yang melakukan pembelian produk atau jasa untuk kebutuhan pribadinya setelah melakukan perbandingan antara jasa yang diberikan dan sesuatu yang diharapkan oleh pemakai ataupun pelaku jasa tersebut.

Kepuasan seseorang dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan, dalam hal ini salah satunya kualitas pelayanan di *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin*, apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap sesuatu, kualitas pelayanan dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara secara langsung kepada beberapa anggota *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* diketahui kepuasan anggota terhadap kualitas pelayanan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin*, sebagian besar berada pada kategori kurang memuaskan, dimana hasil tersebut dapat diartikan bahwa konsumen yang datang di *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* sebagian besar menyatakan kurang memuaskan. Hal tersebut dikarenakan layanan yang diberikan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* terhadap konsumen masih kurang baik, khususnya dalam kelengkapan fasilitas yang ada, kebersihan tempat, kenyamanan dan juga kesopanan para karyawan yang bekerja di *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin*.

Dengan demikian kualitas pelayanan perlu dilakukan evaluasi mengenai kepuasan anggota di *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin*, agar semakin baik pelayanan yang diberikan maka kepuasan semakin meningkat, begitu juga sebaliknya semakin buruk kualitas pelayanan yang diberikan maka tingkat kepuasannya juga akan semakin rendah.

Dalam hal ini dimensi pokok benar-benar diterapkan, yaitu faktor *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* selama ini masih jauh dari yang diharapkan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan selama ini. Hasil penelitian yang penulis lakukan dengan wawancara langsung kepada karyawan dan pelanggan masing-masing faktor tersebut kemudian hasil wawancara tersebut di masukan kedalam tabulasi data yang berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil berapa besar kepuasan pelanggan mengenai kualitas pelayanan pusat kebugaran *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* sebagai berikut:

1. *Tangibles*

Berdasarkan faktor *tangibles* strategi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* berdasarkan faktor *tangibles* dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Kategori	Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	1	2,5
Setuju (S)	4	10
Tidak Setuju (TS)	30	75
Sangat Tidak Setuju (STS)	5	12,5
Jumlah	40	100%

Sumber Data : Data Di diolah

Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 1 responden setuju dan nilai maksimum 30 tidak setuju mengenai fasilitas yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* berdasarkan dimensi *tangibility* terjadi kepuasan pelanggan kurang memuaskan. Dari hasil tersebut diartikan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* mempunyai layanan fasilitas yang belum memadai dan lengkap. Ditambah lagi fasilitas pendukung yang dimiliki oleh *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* belum memadai sepenuhnya, diantaranya toilet (pria/wanita) yang masih kurang bersih karena masih tercium aroma bau tak sedap, ruang ganti (pria/wanita) terjadi kekurangan tempat penyimpanan barang anggota sehingga sebagian anggota meletakkan barang bawaannya kedalam ruangan fitness, dan kelengkapan alat-alat yang berstandar yang tak terawat seperti licin dan berkarat.

2. Reliability

Berdasarkan faktor *reliability* strategi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* berdasarkan faktor *reliability* dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Kategori	Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	30	75
Setuju (S)	7	17,5
Tidak Setuju (TS)	1	2,5
Sangat Tidak Setuju(STS)	2	5
Jumlah	40	100%

Sumber Data : Data Di diolah

Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 1 responden tidak setuju dan nilai maksimum 30 sangat setuju mengenai fasilitas yang diberikan.

Dalam faktor ini tentunya diperlukan komitmen yang konsisten untuk menepati perjanjian antara pengelola dan pelanggan. Bukan hanya pengelola tetapi para pegawainya pun sudah ikut menjaga perjanjian demi kepuasan pelanggan, maka dari itu kepuasan pelanggan di faktor *reliability* sudah ada dalam baik.

Dalam hal ini dimensi kualitas pelayanan *reliability* meliputi kinerja karyawan sudah dikatakan baik sebab karyawan selalu disiplin berkerja, dimana hasil tersebut diartikan layanan yang diberikan oleh pekerja di *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* cepat dan memuaskan, meskipun fasilitas yang belum memadai tetapi para pegawai berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada anggota atau konsumen

3. Responsiveness

Berdasarkan faktor *responsiveness* strategi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* berdasarkan faktor *responsiveness* dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Kategori	Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	35	87,5
Setuju (S)	4	10
Tidak Setuju (TS)	1	2,5
Sangat Tidak Setuju(STS)	0	0
Jumlah	40	100%

Sumber Data : Data Di diolah

Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 0 responden tidak setuju dan nilai maksimum 35 sangat setuju mengenai fasilitas yang diberikan.

Kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat atau tanggap. Ketanggapan akan memberikan pelayanan sudah baik kepada kepuasan pelanggan, karena tanggapan yang baik akan memberikan nilai kepuasan yang baik pula. Strategi kualitas pelayanan pada dimensi *responsiveness* sudah baik, karena para karyawan merespon keluhan pelanggan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* dengan cepat dan tanggap demi kepuasan pelanggan.

4. Assurance

Berdasarkan faktor *assurance* strategi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* berdasarkan faktor *assurance* dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Kategori	Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	2	5
Setuju (S)	3	7,5
Tidak Setuju (TS)	4	10
Sangat Tidak Setuju(STS)	31	77,5
Jumlah	40	100%

Sumber Data : Data Di olah

Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 2 responden sangat setuju dan nilai maksimum 31 sangat tidak setuju mengenai fasilitas yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui tingkat kepuasan anggota mengenai kualitas pelayanan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* berdasarkan dimensi *assurance* berada kurang memuaskan. Hasil tersebut, diartikan beberapa para instruktur *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* minim mempunyai manajemen dan pengetahuan yang belum cukup baik, khususnya para instruktur fitness yang masih belum berpengalaman dan kurang wawasan yang baik mengenai pola hidup sehat sebab saat perekrutan karyawan menggunakan sistem kekeluargaan, sehingga akan memberikan kesan yang kurang baik juga.

5. Emphaty

Berdasarkan faktor *emphaty* strategi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* berdasarkan faktor *emphaty* dapat dilihat pada tabel dibawah ini sebagai berikut :

Kategori	Responden	Persentase (%)
Sangat Setuju (SS)	5	12,5
Setuju (S)	34	85
Tidak Setuju (TS)	0	0
Sangat Tidak Setuju(STS)	1	2,5
Jumlah	40	100%

Sumber Data : Data Di olah

Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 1 responden sangat tidak setuju dan nilai maksimum 34 setuju mengenai fasilitas yang diberikan.

Faktor *emphaty* merupakan kemudahan dalam melakukan komunikasi. Hasil di atas diartikan layanan di *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* sudah dikatakan memudahkan anggota dalam berkomunikasi dengan para pelanggan karena karyawan selalu siap dalam mengkomunikasikan program latihan kebugaran. 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 *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin.

Pembahasan

Keberhasilan suatu perusahaan jasa yang bergerak di bidang kebugaran untuk memenangkan persaingan pasar maka sangat dipengaruhi oleh hubungan baik yang terjalin dengan para pelanggan sebagai konsumennya, hubungan baik ini akan terjalin apabila suatu *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin mampu memberikan kepuasan dan pelayanan yang baik terhadap pelanggannya, sehingga ada rasa saling memiliki dan kebersamaan untuk mencapai tujuan latihan yang diinginkan.

Untuk itu *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin sebagai lembaga penyedia jasa harus melakukan evaluasi terhadap problema yang dihadapi pelanggan dan harapan pelanggan kaitannya dengan pelayanan dan jasa pelatihan yang diberikan.

Dalam mengukur startegi kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan member *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin maka peneliti menggunakan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan yang meliputi dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan *emphaty* yang seharusnya dilakukan manajemen *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin dengan uraian sebagai berikut :

1. *Tangibles*

Tangibles merupakan bukti fisik dari jasa bisa berupa dari fasilitas fisik, peralatan yang digunakan (Fandi Tjiptono, 2012: 69).

Bukti fisik ini juga akan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan pelanggan, karena semakin baik kualitas dari fasilitas-fasilitas yang digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan pelanggan.

Untuk mengatasi masalah mengenai kebersihan diantaranya toilet (pria/wanita) yang masih kurang bersih karena masih tercium aroma bau tak sedap, dan kelengkapan alat-alat yang berstandar yang tak terawat seperti licin dan berkarat, maka sebaiknya manajemen *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin memfokuskan penambahan tenaga kerja kebersihan, karena selama ini manajemen hanya memanfaatkan karyawan lainnya yang juga tentunya mempunyai fungsi tugas lainnya, maka dari itu dengan adanya petugas kebersihan maka pekerjaan yang memiliki tugas untuk memelihara kebersihan dan memberikan pelayanan kebersihan *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin akan menciptakan fasilitas yang sehat sehingga kebersihan tempat atau fasilitas gedung merupakan hal yang perlu diperhitungkan, karena lingkungan yang bersih dan sehat tidak hanya menjadi prasyarat untuk lingkungan fungsional.

Manajemen *Fitnees* Alpha Gym Banjarmasin dapat melakukan pemberian cara kerja kepada petugas kebersihan yakni petugas kebersihan kantor dilakukan pada setiap hari kerja yaitu setiap hari senin sampai jumat atau sabtu. Secara umum, jasa kebersihan kantor dapat dikatakan meliputi :

- 1). membersihkan perlatan dan setiap permukannya;
- 2). menyapu, menyedot debu, dan mengepel lantai;
- 3). membuang sampah dari keranjangnya;
- 4). membersihkan kamar mandi setiap 4 jam sekali;

Sedangkan masalah ruang ganti (pria/wanita) terjadi kekurangan tempat penyimpanan barang anggota memberikan fasilitas tambahan tempat penyimpanan yang bermuatan banyak sehingga pelanggan tak perlu membawa barang bawaannya. Dari uraian strategi *Tangibles* yang dipaparkan, maka semua bagian di dalam pelayanan tersebut tidaklah lepas dari peran petugas kebersihan yang sangat diperlukan perannya dalam hal kenyamanan serta kebersihan dari berbagai jenis fasilitas yang diberikan untuk memberikan kepuasan dari anggota/member

2. *Reliability*

Kemampuan penyedia layanan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan konsisten dan terpercaya. Kepuasan pelanggan akan terpenuhi apabila kualitas produk/jasa yang diberikan sesuai dengan janjinya kepada para pelanggan (Kotler , 2012 : 13).

Kepuasan pelanggan mengenai strategi pelayanan *reliability* sudah ada dalam kategori baik, untuk menjaga keadaan tersebut, maka sebaiknya manajemen *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* dalam faktor ini tentunya diperlukan komitmen yang konsisten kepada karyawan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* untuk menepati perjanjian antara pengelola dan pelanggan.

Bukan hanya pengelola tetapi para karyawan pun sudah ikut menjaga perjanjian demi kepuasan pelanggan,. Dengan komitmen karyawan akan dapat memberikan Citra yang baik sebagai pusat kebugaran menjadikan penilaian akan merk yang baik pula bagi masyarakat dalam menentukan pilihan utama di *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin*. Keunggulan system yang diterapkan demi tercapainya kepuasan bagi member sangat diperhatikan oleh manajemen *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* dikarenakan *brand image* yang bagus pastilah bermula dari pengelolaan jalannya usaha kebugaran ini yang dihubungkan dengan kebutuhan yang tepat bagi member yang lebih detail dan tepat.

3. *Responsiveness*

Strategi kualitas pelayanan pada faktor *responsiveness* sudah baik, karena para pengelola merespon keluhan pelanggan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* dengan cepat dan tanggap demi kepuasan pelanggan.

Demi menjaga daya ketanggapan karyawan dengan pelanggan dalam hal keluhan, maka manajemen dapat menerapkan kotak suara keluhan pelanggan yang secara langsung bisa di jelaskan karyawan mengenai beberapa poin penting yang menyangkut kegiatan *Fitnees Alpha Gym Banjarmasin* seperti :

- (1) Standarisasi fasilitas, meliputi kelengkapan peralatan serta kebersihan fasilitas pendukungnya seperti ruang kelas yang nyaman, kelengkapan alat-alat fitness, standarisasi audio dan kelengkapan peralatan pendukung kelas
- (2) Standarisasi proses pengajaran, panduan pengajaran di kelas dengan penyesuaian jenis kelas yang ada serta materi yang telah ditetapkan sebelumnya
- (3) Pengembangan skill, update diberikan keseluruhan pengajar untuk dikembangkan sesuai pilihan kelas masing-masing
- (4) Pembuatan Program Membership , penyesuaian event di setiap bulan maupun temporary event
- (5) Pengembangan Sales Tools & Training, rencana pengembangan kemampuan pegawai maupun disetiap bagian yang berhubungan dengan tujuan penjualan.

Dengan daya tanggap yang cepat maka keluhan pelanggan akan segera teratasi sehingga pelanggan tetap menjadi anggota.

4. Assurance

Untuk memberikan jaminan yang diberikan oleh *Fitnees Alpha Gym* Banjarmasin berupa kemampuan sumber dayanya dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.

Dimensi tersebut mencakup kemampuan SDM *Fitnees Alpha Gym* Banjarmasin perlu penyegaran kemampuan maupun materi keilmuan untuk team pengajar khususnya instruktur, hal ini perlu dilakukan untuk meningkatkan pengetahuan informasi terkini atau update selain sebagai sarana yang tepat selain upgrade kemampuan yang wajib dilakukan yakni dengan pelayanan dalam menciptakan instruktur yang berkompeten melalui sekolah pelatih instruktur kebugaran dalam menjaga kualitas pengajarannya juga didukung dengan materi yang disesuaikan dengan pola pengajaran di kelas yang ada.

Dikarenakan harus sinkron antara pola pengajaran dengan kursus yang diadakan maka yang menjadi instruktur di *Fitnees Alpha Gym* Banjarmasin ini haruslah menjadikan nilai lebih yang berbeda dengan tempat kebugaran yang lain, selain itu manajemen *Fitnees Alpha Gym* Banjarmasin dapat melaksanakan pelatihan-pelatihan kebugaran yang dibutuhkan bentuk-bentuk pelatihan dilakukan secara kontinue dan terjadwal, hal ini sebagai bagian dari usaha untuk menjaga kualitas pengajaran dan juga rujukan keilmuan terutama dibidang kebugaran di dalam masyarakat serta update perkembangan inovasi terbaru, seperti halnya pelatihan body language (BL), pelatihan pilates bahkan pelatihan yang bersifat tempory seperti gerak senam untuk ibu hamil juga dilakukan sebagai bagian dari *Fitnees Alpha Gym* Banjarmasin sebagai pusat keilmuan bagi masyarakat.

5. Emphaty

Empathy berkaitan dengan kemudahan konsumen dalam mendapatkan pelayanan, keramahan, dan komunikasi dengan pihak perusahaan. Demi meningkatkan kualitas pelayanan dari segi *empathy*, maka personal di setiap bagian, perlu melakukan komunikasi mengenai program – program terbaru yang ditawarkan *Fitnees Alpha Gym* Banjarmasin guna mendukung strategi tersebut dilakukan komunikasi kepada pelanggan melalui :

1. Pengembangan program membership bekerja sama dengan instansi pemerintah secara rutin serta melalui kerjasama *channeling*.
2. Penambahan program membership bersama dengan keluarga yaitu Paket Family dengan melibatkan orangtua juga anggota keluarga yang lain
3. Pemberian Insentif tambahan di setiap pelaksanaan pelatihan-pelatihan

Dengan meningkatkan strategi kualitas pelayanan melalui dimensi *empathy* diharapkan pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan jasa kebugaran yang ditawarkan *Fitnees Alpha Gym* Banjarmasin cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Dari uraian di atas mengenai strategi kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan *Fitnees Alpha Gym* Banjarmasin diharapkan kepuasan pelanggan juga akan tercapai apabila timbul rasa nyaman yang dialami oleh pelanggan dalam menggunakan jasa pelayanan yang diberikan *Fitnees Alpha Gym* Banjarmasin

mampu memahami keinginan dan harapan member, sehingga pelayanan secara umum dapat memuaskan member dan instruktur mampu memberi perhatian khusus pada setiap member atau mengenal member dengan baik secara pribadi.

PENUTUP

Kesimpulan

Strategi kualitas pelayanan yang seharusnya dilakukan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan pada *Fitness Alpha Gym* Banjarmasin dapat dilakukan melalui dimensi *Tangibles* memfokuskan penambahan tenaga kerja kebersihan, dimensi *Reliability* komitmen yang konsisten karyawan untuk menepati perjanjian antara pengelola dan pelanggan, *Responsiveness* manajemen dapat menerapkan kotak suara keluhan pelanggan yang secara langsung bisa di jelaskan karyawan mengenai beberapa poin penting yang menyangkut kegiatan *Fitness Alpha Gym*, *Assurance* kemampuan SDM perlu penyegaran kemampuan maupun materi keilmuan untuk team pengajar khususnya instruktur, dan *Empathy* melakukan komunikasi mengenai program – program terbaru yang ditawarkan *Fitness Alpha Gym* Banjarmasin.

Saran

Setiap akhir bulan pihak manajemen melakukan evaluasi terhadap semua komponen yang terkait dengan pelayanan *Fitness* dan hendaknya bisa melakukan penambahan sumber daya manusia, berupa tenaga ahli untuk membantu keberlangsungan fungsi bisnis bisa berjalan lebih baik lagi jadi ini juga membuat pelaksanaan tugas tidak saling tumpang tindih, serta untuk menunjukkan profesionalisme.

DAFTAR PUSTAKA

- Bernadus Krisna P. (2013).“Perbedaan Tingkat Kualitas Jasa Klub Bulutangkis diPENGKAB PBSI Sleman.” *Skripsi*. Yogyakarta: FIK UNY.
- Buttle Francis, 2013. Manajemen Hubungan Pelanggan. Edisi Pertama. Bayumedia Publishing,dengan persetujuan ELSEVIER, The Boulevard, Longord Lanes, Kidlington, Oxford, Ox51GB.. Diterjemahkan Oleh Arief Subiyanto. Alfabeta. Bandung
- David Fred R, 2012. Pengertian Strategi dan Manajemen Strategi, Salemba. Jakarta.
- Fandy Tjiptono, 2014, Manajemen Sumber Daya Manusia, Edisi Revisi, Bumi Aksara, Jakarta.
- Strategi Layanan Pelanggan, edisi kedua, cetakan kedua, Penerbit : Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Manajemen Kinerja.Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Fredy Rangkuti, 2012.The Essence of Service Marketing (Pemasaran Jasa) . Salemba Empat. Jakarta
- Goen, 2017, “Artikel Sekilas Kualitas.” <http://www.pos-indonesia-online.com.id/index.php?Option=articles&task> 2002. Manajemen Jasa, Andi Offset. Yogyakarta
- Handi Irawan. 2012. 10 Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Mudrajad, 2014. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Rineka Cipta.Jakarta

- Rahman, 2019, "Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pusat Kebugaran Merapi View Gym Perumahan Pesona Merapi Sleman Yogyakarta. Skripsi. UPAYA Banjarmasin
- Richard Oliver yang dikutip oleh Handi Irawan (2012: 3) Rangkuti, 2012 : 58 Handi Irawan. (2002). 10 Prinsip Kepuasan Pelar : PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Puspita Hariyanto. 2017. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Kualitas Jasa Pelayanan di SPORT MASSAGE SARASE YOGYAKARTA." Skripsi. Yogyakarta: FIK UNY.
- Sugiyono. 2012. Metodologi Penelitian Administrasi. Alfabet. Bandung
- Sugiyono.2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Alfabeta. Bandung
- Kotler. Philip 2013. Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implentasi dan Pengendalian (Terjemahan). Edisi Keenam, Jilid 2, Erlangga, Jakarta.
- _____ 2013. Manajemen Pemasaran Edisi Milinium, Jilid I. Prenhalindo, Jakarta.
- Lovelock, Christopher, dan L.K, Wright. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Indeks : Jakarta.

LAMPIRAN

A. Identitas Responden	
Nama	:
Jenis Kelamin	: L / P
Umur	:tahun

B. Petunjuk Pengisian

1. Bacalah setiap butir pernyataan dengan seksama
2. Pilihlah salah satu alternative jawaban sesuai dengan kenyataan dan tanggapan anda yang sebenarnya dengan memberikan tanda *check list*/ centang (V) pada tempat yang telah disediakan.

Alternatif jawaban tersebut adalah :

SS	: jika anda sangat setuju dengan pernyataan tersebut.
S	: jika anda setuju dengan pernyataan tersebut.
TS	: jika anda tidak setuju dengan pernyataan tersebut.
STS	: jika anda sangat tidak setuju dengan pernyataan tersebut.

NO.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
Bukti Langsung (Tangibles)					
1	Alat fasilitas yang digunakan di <i>Fitnees</i> Alpha Gym Banjarmasin sudah memenuhi kenyamanan anda dalam berolahraga				
Keandalan (Reliability)					
2.	Waktu buka dan tutup <i>Fitnees</i> Alpha Gym Banjarmasin yang selalu tepat waktu.				
Daya Tanggap (Responsiveness)					
3.	Pemahaman karyawan dalam memberikan solusi atas keluhan yang diberikan oleh member sangat baik				
Jaminan (Assurance)					
4.	Program latihan yang dilaksanakan sudah seperti yang diberikan oleh instruktur				
Empati (Emphaty)					
5.	<i>Fitnees</i> Alpha Gym Banjarmasin mampu memahami keinginan dan harapan member, sehingga pelayanan secara umum dapat memuaskan member.				