

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

Oleh:

Gusti Agung Ayu Melati Wraspati Devi¹
Anak Agung Istri Agung Sri Komaladewi²
I Made Dwi Budiana Penindra³

Universitas Udayana

Alamat: JL. Raya Kampus Unud, Jimbaran, Kec. Kuta Sel., Kabupaten Badung, Bali
(80361).

Korespondensi Penulis: melati.wraspatidevi25@student.unud.ac.id,
komaladewijegeg@gmail.com, budiana_penindra@yahoo.com.

Abstract. *The increasing competition in the fitness industry requires every fitness center to continuously improve its service quality in order to maintain customer satisfaction and loyalty. This study aims to analyze the service quality and customer satisfaction level at Fitness XYZ using the Servqual and Importance Performance Analysis (IPA) methods. The Servqual method was applied to measure the gap between customer expectations and perceptions across five dimensions of service quality: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Furthermore, the IPA method was used to map service attributes based on their level of importance and performance to determine improvement priorities. The research data were collected through the distribution of questionnaires using a five-point Likert scale to active members of Fitness XYZ. The results indicate that all dimensions have negative gap values with relatively small differences, suggesting that the overall service performance is good but still has room for improvement, particularly in responsiveness and reliability aspects. The IPA analysis reveals several attributes that should be prioritized for improvement to achieve a more optimal level of service quality.*

Received December 18, 2025; Revised December 30, 2025; January 11, 2026

*Corresponding author: melati.wraspatidevi25@student.unud.ac.id

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Servqual, Importance Performance Analysis.*

Abstrak. Persaingan industri kebugaran yang semakin ketat menuntut setiap pusat kebugaran untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat mempertahankan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan dan tingkat kepuasan pelanggan di Fitness XYZ dengan menggunakan metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode Servqual digunakan untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Selanjutnya, metode IPA digunakan untuk memetakan atribut pelayanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja agar diketahui prioritas peningkatannya. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner dengan skala Likert lima poin kepada anggota aktif Fitness XYZ. Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif dengan selisih yang relatif kecil, menandakan bahwa kinerja pelayanan secara umum telah baik namun masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama pada aspek daya tanggap dan keandalan. Hasil analisis IPA menunjukkan beberapa atribut yang perlu diprioritaskan untuk ditingkatkan guna mencapai kualitas layanan yang lebih optimal.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Servqual, *Importance Performance Analysis.*

LATAR BELAKANG

Kepuasan pelanggan merupakan indikator utama keberhasilan dalam bisnis jasa, terutama di industri kebugaran yang sangat bergantung pada kualitas layanan, yaitu kesesuaian antara harapan dan persepsi pelanggan (Parasuraman et al., 1988). Kualitas layanan yang kurang optimal dapat menurunkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan, sehingga evaluasi secara rutin terhadap persepsi pelanggan menjadi hal yang sangat penting. Pertumbuhan industri kebugaran di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir menunjukkan tren positif seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap gaya hidup sehat, yang tercermin dari peningkatan partisipasi olahraga dan indeks

kebugaran nasional pada periode 2023–2024 (Kemenpora, 2024). Di Kota Denpasar, terdapat lebih dari 80 pusat kebugaran aktif dengan mayoritas pengguna berasal dari kelompok usia produktif (17–70 tahun), menunjukkan tingginya minat masyarakat terhadap aktivitas kebugaran dan kesehatan fisik.

Menanggapi tren tersebut, Fitness XYZ hadir sebagai salah satu pusat kebugaran berskala nasional yang menyediakan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan kebugaran masyarakat. Didirikan pada tahun 2013, Fitness XYZ telah mengembangkan beberapa cabang di berbagai daerah, termasuk Denpasar. Sebagai pusat kebugaran premium, Fitness XYZ menawarkan fasilitas lengkap seperti ruang latihan multifungsi, sauna, kolam renang, serta berbagai kelas kebugaran yang dirancang untuk memberikan pengalaman terbaik bagi anggotanya. Dalam industri yang kompetitif, di mana banyak pusat kebugaran menawarkan fasilitas dan harga yang relatif serupa, kualitas pelayanan menjadi faktor pembeda utama yang berpengaruh besar terhadap loyalitas pelanggan.

Namun demikian, meskipun memiliki fasilitas yang lengkap dan citra merek yang kuat, Fitness XYZ belum memiliki sistem keluhan pelanggan yang terdokumentasi secara formal. Selama ini, keluhan pelanggan disampaikan secara lisan atau melalui staf administrasi tanpa adanya pencatatan maupun evaluasi yang terstruktur. Kondisi ini menyebabkan manajemen tidak memiliki data yang akurat mengenai persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Akibatnya, keputusan perbaikan layanan cenderung didasarkan pada asumsi, bukan pada data faktual. Berdasarkan ulasan pelanggan di Google, Fitness XYZ memiliki rating 4,6 dari total 331 ulasan. Namun, partisipasi pelanggan dalam memberikan umpan balik masih rendah. Dari 1.542 kunjungan selama delapan bulan terakhir, hanya 23 pelanggan yang memberikan ulasan, dan di antaranya terdapat beberapa keluhan terkait keterbatasan alat, ketidakhadiran pelatih tanpa pemberitahuan, serta kepadatan area latihan. Meskipun jumlah keluhan ini tergolong kecil, namun memiliki potensi untuk memengaruhi persepsi calon pelanggan dan menurunkan tingkat kunjungan apabila tidak segera ditindaklanjuti.

Minimnya sistem umpan balik formal mengakibatkan manajemen kesulitan dalam memperoleh gambaran menyeluruh mengenai tingkat kepuasan pelanggan. Berdasarkan data kunjungan pelanggan, tercatat adanya tren penurunan selama delapan bulan terakhir, dengan penurunan tertinggi sebesar 50 kunjungan pada bulan Maret. Secara kumulatif, terjadi penurunan sebanyak 143 kunjungan sejak September hingga Maret. Karena tidak

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

adanya mekanisme pencatatan terhadap alasan pelanggan berhenti datang, penyebab penurunan tersebut tidak dapat diidentifikasi secara jelas. Kondisi ini menunjukkan adanya kebutuhan mendesak bagi manajemen Fitness XYZ untuk membangun sistem evaluasi dan pengukuran kualitas layanan yang lebih sistematis dan berbasis data agar potensi masalah pelayanan dapat diketahui sejak dini.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan menjadi faktor dominan (Willyanto Agiesta, 2021). Hal ini memperkuat urgensi bagi Fitness XYZ untuk melakukan evaluasi kualitas layanan secara menyeluruh. Salah satu metode yang banyak digunakan dalam penelitian kualitas layanan adalah *Servqual*, yang mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi pelanggan berdasarkan lima dimensi utama: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* (Parasuraman et al., 1988). Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal dengan pengelola Fitness XYZ, keluhan pelanggan yang muncul umumnya berkaitan dengan permintaan penambahan alat, jadwal kelas, serta kondisi fasilitas, yang seluruhnya sesuai dengan dimensi yang diukur dalam *Servqual*.

Meskipun metode *Servqual* efektif dalam mengidentifikasi kesenjangan antara harapan dan kinerja layanan, hasilnya perlu dilengkapi dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang mampu memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menurut persepsi pelanggan (Martilla & James, 1977). Integrasi kedua metode ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif: *Servqual* berfungsi untuk mengukur kesenjangan layanan, sedangkan IPA membantu menentukan prioritas perbaikan yang harus dilakukan oleh manajemen. Melalui kombinasi kedua metode tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memahami tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di Fitness XYZ serta mengidentifikasi atribut layanan yang perlu ditingkatkan sebagai prioritas utama. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan berbasis data bagi manajemen dalam menyusun strategi peningkatan layanan, memperkuat kepuasan serta loyalitas pelanggan, dan meningkatkan daya saing Fitness XYZ di tengah pertumbuhan pesat industri kebugaran di Indonesia.

KAJIAN TEORITIS

Tinjauan literatur bertujuan memberikan dasar teoritis bagi penelitian ini serta memperkuat kerangka berpikir dalam menganalisis kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Bagian ini membahas konsep utama terkait jasa, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, serta metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA) yang digunakan dalam penelitian.

Pengertian Jasa

Menurut Kotler & Keller (2016), jasa merupakan aktivitas tidak berwujud yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lain tanpa menyebabkan perpindahan kepemilikan. Jasa biasanya diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan untuk memberikan nilai tambah bagi pelanggan. Fatihudin & Firmansyah (2019) menambahkan bahwa jasa bertujuan memenuhi kebutuhan konsumen melalui pengalaman pelayanan, bukan melalui kepemilikan barang.

Karakteristik Jasa

Tjiptono (2000) menyebutkan empat karakteristik utama jasa:

1. Tidak berwujud (Intangibility) – manfaat jasa dirasakan setelah dikonsumsi.
2. Tidak dapat dipisahkan (Inseparability) – produksi dan konsumsi terjadi bersamaan.
3. Bervariasi (Variability) – kualitas bergantung pada penyedia dan waktu layanan.
4. Tidak tahan lama (Perishability) – jasa tidak bisa disimpan untuk digunakan nanti.

Kepuasan Pelanggan

Kotler (dalam Veronica, 2017) menjelaskan bahwa kepuasan adalah perbandingan antara harapan dan kenyataan yang diterima pelanggan. Oliver (1997) menegaskan bahwa kepuasan menjadi dasar pembentukan loyalitas pelanggan. Di Fitness XYZ, tingkat kepuasan pelanggan menjadi indikator penting dalam mempertahankan keanggotaan dan membangun reputasi positif.

Strategi Evaluasi Kepuasan Pelanggan

Kotler (1997) mengemukakan empat metode utama untuk mengevaluasi kepuasan:

1. Survei kepuasan pelanggan – mengukur persepsi dan pengalaman pelanggan.

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

2. Sistem keluhan dan saran – menampung serta menindaklanjuti masukan pelanggan.
3. Belanja siluman (ghost shopping) – menilai kualitas layanan melalui pelanggan bayangan.
4. Analisis pelanggan hilang – mengidentifikasi alasan perpindahan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas layanan mencerminkan sejauh mana layanan memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Wati et al., 2016). Menurut Kotler (2008), pelayanan merupakan tindakan yang ditawarkan tanpa menghasilkan kepemilikan. Parasuraman et al. (1988) menyebut dua aspek utama kualitas pelayanan:

1. Pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*)
2. Pelayanan yang dirasakan (*Perceived Service*)

Harapan Pelanggan

Harapan pelanggan menjadi tolok ukur penilaian terhadap kinerja layanan. Azhari (2021) menyatakan bahwa kepuasan muncul jika hasil layanan memenuhi atau melebihi harapan. Tjiptono & Diana (2001) mengklasifikasikan delapan jenis harapan, mulai dari *deal expectation* hingga *worst imaginable expectation*, yang mencerminkan beragam persepsi pelanggan terhadap layanan yang ideal maupun tidak dapat diterima.

Metode *Servqual*

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) mengembangkan model *Servqual* untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan. Lima dimensi utama dalam metode ini meliputi:

1. Tangibles (Bukti Fisik) – kondisi fasilitas dan perlengkapan.
2. Reliability (Keandalan) – kemampuan memberikan layanan sesuai janji.
3. Responsiveness (Daya Tanggap) – kecepatan membantu pelanggan.
4. Assurance (Jaminan) – keahlian dan sikap profesional staf.
5. Empathy (Empati) – perhatian dan pelayanan personal kepada pelanggan.

Dalam konteks Fitness XYZ, dimensi-dimensi ini menjadi dasar untuk menilai mutu pelayanan dan pengalaman pelanggan.

Importance Performance Analysis (IPA)

Metode IPA (Martilla & James, 1977) digunakan untuk menganalisis tingkat kepentingan dan kinerja suatu atribut layanan. Hasilnya digambarkan dalam empat kuadran:

1. Kuadran I – prioritas utama untuk diperbaiki.
2. Kuadran II – area yang perlu dipertahankan.
3. Kuadran III – prioritas rendah.
4. Kuadran IV – area berlebihan (perlu efisiensi).

Pada penelitian Fitness XYZ, metode ini digunakan untuk menentukan aspek layanan yang paling perlu diperbaiki agar kepuasan pelanggan meningkat.

Penentuan Jumlah Responden dan Uji Instrumen

Jumlah responden dihitung dengan rumus Slovin, karena populasi diketahui dari data kunjungan harian anggota Fitness XYZ. Instrumen penelitian diuji melalui:

1. Uji validitas (Pearson Correlation) untuk mengukur ketepatan item kuesioner.
2. Uji reliabilitas (Cronbach's Alpha) untuk memastikan konsistensi jawaban, dengan nilai $\alpha > 0,6$ dianggap reliabel (Widodo et al., 2023).

Analisis Data (Gap, TKI, dan Kuadran IPA)

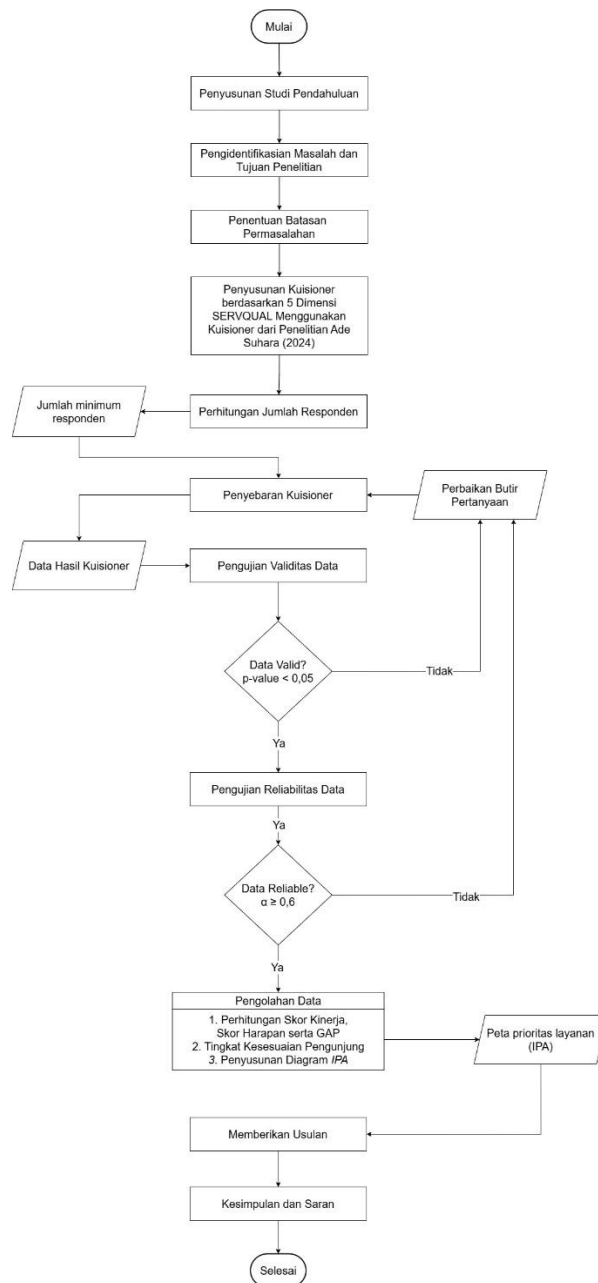
Perhitungan skor kinerja (X) dan harapan (Y) menghasilkan nilai gap (X–Y) sebagai indikator kepuasan. Nilai negatif menunjukkan ketidakpuasan, sedangkan positif menandakan layanan melebihi harapan (Zeithaml & Berry, 2000). Selanjutnya dihitung Tingkat Kesesuaian (TKI) untuk melihat perbandingan antara kinerja dan harapan, serta dipetakan dalam diagram kuadran IPA guna menentukan prioritas peningkatan layanan di Fitness XYZ.

METODE PENELITIAN

Diagram alir penelitian disusun untuk menggambarkan tahapan kegiatan penelitian dari awal hingga akhir adapun tahapan tahapan yang dilakukan oleh peneliti yang terdapat pada gambar 1.

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

Gambar 1. Diagram Alir Penelitian



Pada tahap awal, dilakukan studi pendahuluan untuk memahami permasalahan yang ada di Fitness XYZ. Studi ini mencakup dua kegiatan utama, yaitu studi lapangan dan studi literatur. Studi lapangan dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara singkat dengan beberapa pelanggan serta staf operasional guna memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan di Fitness XYZ. Sementara itu, studi literatur

dilakukan untuk memperdalam teori dan metode yang relevan, seperti konsep kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan metode *Servqual* serta IPA yang menjadi dasar analisis penelitian ini.

Hasil studi pendahuluan menunjukkan bahwa Fitness XYZ belum memiliki sistem pengumpulan umpan balik pelanggan yang terstruktur. Sebagian besar masukan pelanggan masih disampaikan secara lisan atau melalui pesan pribadi, tanpa dokumentasi formal yang dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut. Kondisi ini mengindikasikan perlunya evaluasi berbasis data untuk mengukur sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pelanggan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menilai kualitas pelayanan di Fitness XYZ berdasarkan persepsi pelanggan serta mengidentifikasi kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan yang dirasakan.

Batasan penelitian ditetapkan agar fokus penelitian tetap terarah. Penelitian hanya dilakukan di Fitness XYZ dan difokuskan pada evaluasi kualitas pelayanan, tanpa mencakup aspek keuangan atau promosi. Analisis menggunakan metode *Servqual* dengan lima dimensi utama, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Data dikumpulkan dalam periode waktu tertentu melalui penyebaran kuesioner kepada pelanggan aktif.

Instrumen penelitian berupa kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi *Servqual*. Terdapat 20 butir pertanyaan yang masing-masing menilai dua aspek, yaitu kinerja pelayanan dan harapan pelanggan. Setiap butir diukur menggunakan skala Likert 1–5, di mana skor 5 menunjukkan tingkat kepuasan atau kepentingan tertinggi, sedangkan skor 1 menunjukkan tingkat terendah. Skala penilaian ini digunakan untuk memperoleh data kuantitatif yang dapat dianalisis secara statistik guna mengetahui tingkat kesesuaian pelayanan dengan harapan pelanggan. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung kepada pelanggan yang sedang berkunjung ke Fitness XYZ serta secara daring melalui tautan yang dibagikan oleh pihak manajemen. Kuesioner juga disediakan dalam bentuk kode QR yang ditempatkan di area resepsionis agar mudah diakses oleh pengunjung. Pengumpulan data dilakukan selama dua bulan untuk memastikan jumlah responden yang memadai dan representatif. Jumlah responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%. Populasi yang digunakan adalah pengunjung aktif Fitness XYZ dalam periode penelitian. Perhitungan ini memastikan jumlah sampel yang diambil cukup mewakili populasi pelanggan aktif secara statistik.

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

Uji validitas dilakukan menggunakan metode korelasi product moment (Pearson correlation) dengan bantuan Microsoft Excel. Item pertanyaan dinyatakan valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel pada taraf signifikansi 0,05. Sedangkan uji reliabilitas dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha, dengan batas minimal nilai 0,6 agar instrumen dianggap konsisten. Kedua uji ini bertujuan memastikan bahwa kuesioner yang digunakan layak sebagai alat pengumpulan data. Setelah data terkumpul, dilakukan pengolahan menggunakan Microsoft Excel dan IBM SPSS Statistics 25. Pengolahan mencakup perhitungan nilai rata-rata kinerja (X) dan harapan (Y) dari setiap atribut pelayanan, kemudian dihitung nilai kesenjangan (gap) dengan rumus:

$$GAP = Kinerja - Harapan$$

Nilai negatif menunjukkan pelayanan belum memenuhi harapan, sedangkan nilai positif menunjukkan pelayanan melebihi harapan. Selanjutnya, dihitung tingkat kesesuaian (TKI) untuk mengukur persentase pencapaian kinerja terhadap harapan pelanggan. Hasil rata-rata kinerja dan harapan tersebut kemudian dipetakan ke dalam diagram kartesius *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk menentukan prioritas peningkatan kualitas layanan. Dari hasil pemetaan, atribut-atribut layanan akan dikelompokkan ke dalam empat kuadran IPA, yaitu:

1. Kuadran I (Prioritas utama) – aspek penting dengan kinerja rendah.
2. Kuadran II (Pertahankan prestasi) – aspek penting dengan kinerja tinggi.
3. Kuadran III (Prioritas rendah) – aspek kurang penting dan kinerja rendah.
4. Kuadran IV (Berlebihan) – aspek kurang penting dengan kinerja tinggi.

Berdasarkan hasil tersebut, peneliti memberikan rekomendasi perbaikan layanan pada atribut yang termasuk dalam kuadran prioritas utama. Rekomendasi ini diharapkan menjadi acuan bagi manajemen Fitness XYZ dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar sesuai dengan harapan pelanggan dan mendukung loyalitas jangka panjang.

Kesimpulan akhir dari penelitian ini dirumuskan berdasarkan hasil analisis data dan pemetaan IPA. Kesimpulan berfungsi untuk menjawab tujuan penelitian, sedangkan saran disusun sebagai bahan pertimbangan bagi Fitness XYZ dalam melakukan perbaikan berkelanjutan dan sebagai referensi bagi penelitian serupa di masa mendatang

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang Digunakan

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner yang sudah ada, yang sebelumnya telah terbukti valid dan reliabel dalam penelitian oleh Ade Suhara dkk. (2024) berjudul “Analisis Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Gym dengan Metode *Servqual IPA* dan Kaizen” yang telah dipublikasikan dalam jurnal terakreditasi SINTA 5. Kuesioner disebarakan secara daring dan melalui barcode di meja resepsionis selama periode 29 Juni–19 Agustus 2025. Tabel 1. menunjukkan rincian dimensi dan butir pertanyaan yang digunakan.

Tabel 1. Dimensi dan Pertanyaan

Dimensi	Kode	Atribut
<i>Tangible</i>	TAN 1	Area parkir yang baik dan luas
	TAN 2	Memiliki peralatan gym yang memadai.
	TAN 3	Lokasi terletak strategis.
	TAN 4	Fasilitas (ruang tunggu, istirahat, wc) yang memadai.
<i>Reliability</i>	RL 1	Pelayanan yang diberikan secara adil terhadap sesama anggota gym.
	RL 2	Jam operasional gym yang baik.
	RL 3	Pemberian harga program yang baik.
	RL 4	Karyawan bersedia memberikan bantuan jika terdapat keluhan dari pelanggan.
<i>Responsiveness</i>	RS 1	Pelatih memberikan informasi baik dan jelas terhadap anggota gym.
	RS 2	Kesediaan pelatih dalam membantu anggota gym.
	RS 3	Penanganan saat ada permasalahan yang dirasakan oleh anggota gym.
	RS 4	Kemudahan dalam pembayaran.
<i>Assurance</i>	AS 1	Memberikan kepercayaan terhadap anggota gym.
	AS 2	Pihak gym memberikan rasa aman dan nyaman saat latihan.
	AS 3	Pergantian sparepart terhadap alat gym pada waktunya.

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

	AS 4	Kesopanan dan keramahan pelatih dan karyawan terhadap anggota gym.
<i>Empathy</i>	EMP 1	Kepekaan terhadap kritik dan saran yang diberikan oleh gym.
	EMP 2	Karyawan memberikan pelayanan dengan baik.
	EMP 3	Kepedulian pelatih terhadap anggota gym.
	EMP 4	Karyawan mampu memahami yang dibutuhkan anggota gym.

Penentuan Jumlah Responden

Jumlah responden ditentukan dengan rumus Slovin menggunakan populasi pengunjung aktif Fitness XYZ sebanyak 1.542 kunjungan (September 2024–April 2025). Dengan tingkat kesalahan 10%, diperoleh hasil:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{1542}{1 + 1542(0,1)^2} = 94$$

Dengan demikian, sampel penelitian ini terdiri dari 94 pelanggan aktif Fitness XYZ.

Uji Validitas dan Reliabilitas Awal

Uji awal dilakukan pada 30 responden pertama untuk memastikan kelayakan instrumen.

1. Uji Validitas Awal

Validitas diuji menggunakan Pearson Product Moment dengan $\alpha = 0,05$ menggunakan uji dua arah (*two-tailed*). Pada tabel 4.2 semua butir memiliki nilai r hitung $>$ r tabel (0,361) sehingga dinyatakan valid.

Tabel 2. Validitas Awal

Dimensi	No	R Hitung		R Tabel	Hasil
		Kinerja	Harapan		
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	0.7702	0.4906	0.361	Valid
	2	0.6748	0.7004		Valid

	3	0.6067	0.4254		Valid
	4	0.5218	0.6376		Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)	5	0.6003	0.4001	0.361	Valid
	6	0.4964	0.4862		Valid
	7	0.5739	0.6351		Valid
	8	0.5619	0.6788		Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9	0.5597	0.7053	0.361	Valid
	10	0.2650	0.6544		Valid
	11	0.6916	0.5986		Valid
	12	0.5673	0.7000		Valid
Jaminan (<i>Assurance</i>)	13	0.4344	0.6326	0.361	Valid
	14	0.7276	0.4804		Valid
	15	0.4415	0.6559		Valid
	16	0.3997	0.6191		Valid
Empati (<i>Empathy</i>)	17	0.5403	0.5611	0.361	Valid
	18	0.5651	0.7786		Valid
	19	0.6898	0.5923		Valid
	20	0.6479	0.8189		Valid

2. Uji Reliabilitas Awal

Perhitungan dilakukan menggunakan rumus Cronbach's Alpha dengan batas minimum reliabilitas 0,60. Nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,8914 (kinerja) dan 0,9139 (harapan) > 0,6 menandakan instrumen reliabel.

Tabel 3. Uji Reliabilitas Awal

No	Variabel	Acuan	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
----	----------	-------	------------------	------------

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

1	Kinerja	0.6	0.8914	RELIABLE
2	Harapan	0.6	0.9139	RELIABLE

Uji Validitas dan Reliabilitas Keseluruhan

Uji Validitas dan Reliabilitas dilakukan lagi terhadap 94 responden.

1. Uji Validitas Keseluruhan

Dalam penelitian ini, jumlah responden adalah 94 orang, sehingga derajat kebebasan (df) = $N-2 = 94-2 = 92$. Dengan tingkat signifikansi (α) sebesar 5%, maka nilai r tabel = 0,2028. Pada tabel 4. semua butir memiliki nilai r hitung > r tabel (0,2028) sehingga dinyatakan valid.

Tabel 4. Validitas Keseluruhan

Dimensi	No	R Hitung		R Tabel	Hasil
		Kinerja	Harapan		
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	0.6964	0.6829	0.2028	Valid
	2	0.6903	0.6728		Valid
	3	0.7737	0.6660		Valid
	4	0.6609	0.6072		Valid
Keandalan (<i>Reliability</i>)	5	0.6275	0.6162	0.2028	Valid
	6	0.7024	0.6638		Valid
	7	0.7171	0.7071		Valid
	8	0.6378	0.6726		Valid
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9	0.7306	0.7631	0.2028	Valid
	10	0.2667	0.7201		Valid
	11	0.6875	0.6557		Valid
	12	0.6802	0.7666		Valid

Jaminan (Assurance)	13	0.6083	0.7130	0.2028	Valid
	14	0.7073	0.6515		Valid
	15	0.6181	0.6541		Valid
	16	0.6964	0.6043		Valid
Empati (Empathy)	17	0.7166	0.7034	0.2028	Valid
	18	0.6855	0.7201		Valid
	19	0.6001	0.6105		Valid
	20	0.6913	0.7351		Valid

2. Uji Reliabilitas Keseluruhan

Cronbach's Alpha pada table 5. sebesar 0,9326 (kinerja) dan 0,9387 (harapan) > 0,6 menandakan instrumen reliabel.

Tabel 5. Uji Reliabilitas Keseluruhan

No.	Variabel	Acuan	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
1	Kinerja	0.6	0.9326	RELIABLE
2	Harapan	0.6	0.9387	RELIABLE

Perhitungan Skor

Rata-rata skor dihitung untuk setiap atribut pada dimensi *Servqual*. Hasil menunjukkan bahwa nilai kinerja rata-rata berada di atas 3,5, menunjukkan pelayanan Fitness XYZ dinilai baik. Namun, seluruh skor harapan lebih tinggi dari kinerja, menandakan masih terdapat kesenjangan kecil antara layanan yang diterima dan yang diharapkan. Tabel 6. berikut menunjukkan perhitungan skor.

Tabel 6. Perhitungan Skor

Dimensi	No	Skor		GAP
		Kinerja	Harapan	

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	1	3.5745	3.6383	-0.0638
	2	3.5851	3.7766	-0.1915
	3	3.5000	3.5957	-0.0957
	4	3.5957	3.6809	-0.0851
Keandalan (<i>Reliability</i>)	5	3.5426	3.7234	-0.1809
	6	3.6809	3.7340	-0.0532
	7	3.7021	3.7872	-0.0851
	8	3.5957	3.6915	-0.0957
Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	9	3.6064	3.7128	-0.1064
	10	3.5638	3.7340	-0.1702
	11	3.6064	3.6277	-0.0213
	12	3.6489	3.6809	-0.0319
Jaminan (<i>Assurance</i>)	13	3.6170	3.7234	-0.1064
	14	3.6383	3.8404	-0.2021
	15	3.6383	3.6809	-0.0426
	16	3.6383	3.7447	-0.1064
Empati (<i>Empathy</i>)	17	3.5213	3.6809	-0.1596
	18	3.7128	3.7234	-0.0106
	19	3.6809	3.7447	-0.0638
	20	3.6383	3.6596	-0.0213
Rata-rata		3.6144	3.7090	

Secara umum:

1. Tangibles: pelanggan puas, namun mengharapkan peningkatan fasilitas.
2. Reliability: layanan cukup konsisten, namun ketepatan waktu perlu ditingkatkan.
3. Responsiveness: karyawan cukup tanggap, tapi perlu lebih cepat merespons.
4. Assurance: pelanggan merasa aman, tapi konsistensi pelayanan perlu dijaga.
5. Empathy: pelayanan personal sudah baik, masih bisa ditingkatkan perhatian individualnya.

Analisis GAP

Setelah hasil dari perhitungan skor kinerja dan skor harapan didapatkan, selanjutnya skor yang didapat digunakan untuk menghitung GAP dengan rumus :

$$\text{GAP} = \text{Kinerja} - \text{Harapan}$$

Hasil perhitungan menunjukkan seluruh dimensi memiliki nilai GAP negatif kecil, artinya layanan Fitness XYZ sudah baik namun belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Tabel 6. menampilkan nilai GAP tiap dimensi.

Tabel 7. GAP tiap Dimensi

No	Dimensi <i>Servqual</i>	Kinerja	Harapan	Gap
1	Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	3.56	3.67	-0.11
2	Keandalan (<i>Reliability</i>)	3.63	3.73	-0.10
3	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	3.61	3.69	-0.08
4	Jaminan (<i>Assurance</i>)	3.63	3.75	-0.11
5	Empati (<i>Empathy</i>)	3.64	3.70	-0.06

Berikut merupakan penjelasan dari table 4.6 :

1. Tangibles: -0,11 → perlu peningkatan fasilitas dan kenyamanan.
2. Reliability: -0,10 → perlu peningkatan konsistensi pelayanan.
3. Responsiveness: -0,08 → perlu respon lebih cepat terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Assurance: -0,11 → penting menjaga rasa aman dan profesionalisme staf.
5. Empathy: -0,06 → perhatian personal sudah baik, perlu dipertahankan.

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

Tingkat Kesesuaian (TKI)

Tingkat kesesuaian dihitung dengan rumus:

$$TKI = \frac{Kinerja}{Harapan} \times 100\% = \frac{3,6144}{3,7090} \times 100\% = 97,45\%$$

Artinya, pelayanan Fitness XYZ sudah sangat mendekati harapan pelanggan, namun masih memerlukan sedikit peningkatan untuk mencapai kesesuaian penuh.

Pemetaan Atribut ke Kuadran IPA

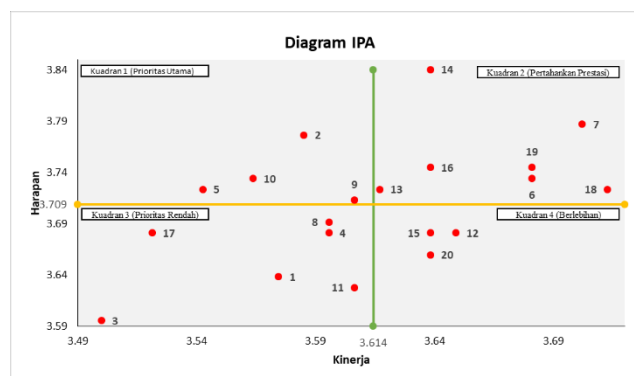
Setelah nilai rata-rata kinerja dan harapan diperoleh, dilakukan pemetaan ke dalam diagram kartesius IPA menggunakan nilai rata-rata yang dapat di lihat pada tabel 5. :

$$\bar{X} \text{ (kinerja)} = 3,6144$$

$$\bar{Y} \text{ (harapan)} = 3,7090$$

Nilai rata-rata kinerja ($\bar{X} = 3,6144$) dan harapan ($\bar{Y} = 3,7090$) digunakan sebagai titik potong antara sumbu X dan sumbu Y pada diagram kartesius IPA. Melalui diagram ini, seluruh atribut pelayanan dipetakan untuk menunjukkan posisi relatifnya terhadap tingkat kepentingan dan kinerja pelanggan. Pemetaan tersebut dapat dilihat pada Gambar 4.1.

Gambar 1. Diagram Kartesius IPA



Analisis Importance Performance Analysis (IPA)

Berdasarkan hasil pemetaan atribut ke dalam Diagram Kartesius IPA, diketahui bahwa terdapat 4 atribut pada Kuadran I (prioritas utama), 7 atribut pada Kuadran II (pertahankan prestasi), 6 atribut pada Kuadran III (prioritas rendah), dan 3 atribut pada Kuadran IV (berlebihan). Pembagian ini menggambarkan posisi setiap atribut pelayanan Fitness XYZ berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja menurut persepsi pelanggan.

Secara umum, hasil analisis IPA menunjukkan bahwa sebagian besar atribut pelayanan telah memenuhi harapan pelanggan, namun terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian lebih agar kualitas layanan semakin optimal.

Pada Kuadran I (Prioritas Utama), atribut seperti keadilan pelayanan, ketersediaan peralatan gym, serta sikap proaktif dan kejelasan informasi dari pelatih dinilai sangat penting tetapi masih memiliki kinerja rendah. Atribut-atribut ini menjadi fokus utama perbaikan karena memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan. Diperlukan langkah konkret seperti penambahan dan perawatan alat secara rutin, pelatihan komunikasi dan pelayanan bagi pelatih, serta penerapan standar operasional pelayanan yang konsisten dan adil.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi) berisi atribut yang sudah berjalan baik dan sesuai harapan pelanggan, seperti jam operasional, kenyamanan tempat, keramahan karyawan, dan rasa aman saat latihan. Atribut ini menjadi kekuatan utama Fitness XYZ dan perlu dipertahankan melalui pelatihan rutin, sistem penghargaan bagi staf yang berprestasi, serta evaluasi berkala agar kualitas layanan tidak menurun. Sementara itu, Kuadran III (Prioritas Rendah) mencakup atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja yang relatif rendah, seperti area parkir, fasilitas umum, serta penanganan keluhan. Walaupun bukan fokus utama perbaikan, aspek-aspek ini tetap perlu diperhatikan agar tidak semakin menurun, terutama jika kondisi pelanggan meningkat dan kebutuhan berubah. Perbaikan sederhana seperti peningkatan kebersihan fasilitas dan penyediaan saluran saran pelanggan dapat meningkatkan persepsi positif.

Kuadran IV (Berlebihan) menunjukkan atribut dengan kinerja yang sangat tinggi namun kepentingannya relatif rendah, seperti kemudahan pembayaran, ketepatan pergantian suku cadang alat, dan pemahaman karyawan terhadap kebutuhan pelanggan. Atribut-atribut ini sudah melampaui harapan pelanggan dan dapat dimanfaatkan sebagai nilai tambah serta bahan promosi, tanpa menambah alokasi sumber daya yang berlebihan. Keterkaitan dengan ulasan pelanggan di Google Review memperkuat temuan analisis ini. Komentar pelanggan menunjukkan kepuasan terhadap keramahan dan kebersihan, tetapi juga menyoroti kekurangan pada peralatan dan bimbingan pelatih—dua aspek utama di Kuadran I. Dengan demikian, perbaikan terhadap atribut prioritas utama akan berdampak signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas pelanggan, sekaligus

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

memperkuat citra Fitness XYZ sebagai pusat kebugaran dengan pelayanan profesional dan berorientasi pada kebutuhan anggota.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kepuasan pelanggan pada pusat kebugaran Fitness XYZ dengan menggunakan metode *Servqual* dan *Importance Performance Analysis* (IPA), dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan secara umum sudah tergolong baik. Hal ini ditunjukkan oleh nilai Tingkat Kepuasan Indeks (TKI) sebesar 97,45%, yang menandakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Fitness XYZ sudah sangat mendekati harapan pelanggan. Namun, hasil analisis IPA menunjukkan masih terdapat beberapa atribut yang perlu menjadi prioritas utama untuk diperbaiki, yaitu pelayanan yang adil terhadap sesama anggota gym (RL1), ketersediaan peralatan gym yang memadai (TAN2), kemampuan pelatih dalam memberikan informasi dengan baik dan jelas (RS1), serta kesediaan pelatih dalam membantu anggota gym (RS2). Atribut-atribut tersebut memiliki tingkat kepentingan yang tinggi namun kinerja yang masih di bawah harapan, sehingga peningkatan di area ini akan berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Oleh karena itu, Fitness XYZ perlu melakukan langkah-langkah perbaikan melalui peningkatan kualitas interaksi pelatih dengan anggota, pemeliharaan serta penambahan alat secara rutin, dan penerapan standar pelayanan yang adil dan profesional. Selain itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk menggunakan metode atau pendekatan analisis yang berbeda dalam menilai kualitas pelayanan,, agar dapat memberikan hasil penelitian yang lebih bervariasi dalam menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan pusat kebugaran.

DAFTAR REFERENSI

- Agiesta, W., Sajidin, A., & Perwito. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Ka Lokal Bandung Raya. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, Vol. 5 No. 2.
- Agustina, M. D. (2022). Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Kualitas Pelayanan Berdasarkan Perbedaan Antara Kinerja Reborn Gym Dan Harapan Pelanggan Reborn Gym Bobotsari Menggunakan Pendekatan *SERVQUAL* Dan IPA.
- Azhari, M. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada FBM Worldwide. *Jurnal Manajemen & Bisnis Aliansi*.
- Darmawan, D., Arifin, S., & Purwanto, F. (2020). Studi Tentang Persepsi Nilai, Kepuasan Dan Retensi Pelanggan Kapal Penyeberangan Ujung - Kamal. *Jurnal Baruna Horizon*, Vol. 3, No. 1.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa*. Deepublisher. ISBN: 978-623-209-206-8
- Fransiska. (2025). Peran Strategis Data Analyst Dalam Optimalisasi Manajemen Personal Trainer Di Gold's Gym Indonesia. <https://kc.umn.ac.id/id/eprint/36391>
- Kaihatu, T. S. (2008). Analisa Kesenjangan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Konsumen Pengunjung Plaza Tunjungan Surabaya. Jurusan Ekonomi Manajemen, Fakultas Ekonomi – Universitas Kristen Petra.
- Kalebos, F. (2016). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, Vol 4, No.3 (Edisi Khusus Pemasaran & Keuangan 2016: 489-502).
- Kemenpora. (2021). Laporan Nasional Sport Development Index Tahun 2021 Olahraga Untuk Investasi Pembangunan Manusia.
- Kemenpora. (2024). Laporan Indeks Pembangunan Olahraga 2024 Industri Olahraga: Sumber Pertumbuhan Ekonomi Baru.
- Khaldun, M. I., & Prihatini, A. E. (2016). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Atas Kualitas Pelayanan Dan Harga Pada PO. Sindoro Satriamas Semarang. Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
- Martilla, J. A., & James, J. C. (1977). *Importance-Performance Analysis*. *Journal of Marketing*.

STRATEGI PENINGKATAN SERVICE QUALITY MENGUNAKAN DIMENSI SERVQUAL DAN ANALISIS IMPORTANCE PERFORMANCE DI FITNESS XYZ

- Maulana, A. K., & Larasati, E. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Klari Kabupaten Karawang.
- Mima, M. (2022). Analisis Kesesuaian Antara Harapan Dan Kinerja Layanan Pada Kualitas Pelayanan Gubug Medang Madang.
- Noviastuti, N., & Cahyadi, D. A. (2020). Peran Reservasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Tamu Di Hotel Novotel Lampung. *Jurnal Nusantara (Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan)*, Vol.3 No.1.
- Parasuraman, A. P., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale For Measuring Consumer Perceptions Of Service Quality*. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality
- Pratama, A., Hudayah, S., & Achmad, G. N. (2020). *The Effect Of Corporate Image And Service Quality To Intention To Move Through Satisfaction In Member RAI Fitness In Samarinda City. International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, Vol-4. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/IJEBAR>
- Ramadhan, M. N. S. (2020). Analisis Retail Service Quality Terhadap Customer Loyalty Melalui Customer Satisfaction Sebagai Variable Intervening Pada Ritel Super Indo Bendungan Sutami Kota Malang.
- Ranto, D. W. P. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Berbelanja Pada Toko Modern Di Yogyakarta.
- Suhara, A., Hidayat, F. N., & Suryadi. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gym Dengan Metode SERVQUAL IPA Dan Kaizen. *Jurnal Industry Xplore*, Vol. 9, No. 1.
- Sukmadin, D., Alfatiyah, R., & Mualif, M. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Menggunakan Metode SERVQUAL Dan IPA Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Salon Perawatan Nurani Beauty. Vol.3 Nomor 2(2620-5726).
- Veronica, D. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Salon Dewi Di Kota Jambi).

- Viguna, D. D. (2018). Analisis Perbandingan Kualitas Pelayanan Kelas Eksekutif Dan Ekonomi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kereta Api Senja Utama Solo.
- Wati, E., Rasak, A. S., & Tawai, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Toko Colombus Kota Kendari. *Jurnal BUSINESS UHO: Jurnal Administras Bisnis.*, Vol. 1 No. 1 pp 55-66. [ojs.uho.ac.id/index.php.BUSINESSUHO](https://ojs.uho.ac.id/index.php/BUSINESSUHO).
- Widnyana, I. W., & Suamanayasa, I. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Pada LPD. *Jurnal Manajemen*, Vol. 7 No. 2.
- Widodo, S., Ladyani, F., Asrianto, L. O. O., Rusdi, N., & Khairunnisa. (2023). Buku Ajar Metode Penelitian.
- Zeithaml, V. A., Gremler, D. D., & Bitner, M. J. (2010). *Services Marketing Strategy*. 10.1002/9781444316568.wiem01055