

# Survei Tingkat Kepuasan Member Terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan Oleh Trainer di Queen GYM Sedayu Bantul Yogyakarta

Langgeng Pambudi<sup>1</sup>, Ristanti Puji Astuti<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Ilmu Keolahragaan, Universitas Mercu Buana Yogyakarta, Yogyakarta, Indonesia

---

## ARTICLE INFO

---

### Article history:

Received 2023-10-20

Revised 2023-11-08

Accepted 2023-11-08

---

## ABSTRAK

---

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *trainer* di Queen *Gym* Sedayu Bantul Yogyakarta. Kepuasan *member* berkaitan dengan konsistensi dalam menjalankan latihan sesuai dengan program yang disusun oleh *personal trainer*. Program latihan yang diberikan berbeda-beda tentunya mempengaruhi tingkat kepuasan *member* antara satu *member* dengan *member* lainnya. Jenis penelitian ini yaitu kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua *member* di Queen *Gym* yang menggunakan *personal trainer*. Sampel pada penelitian ini adalah *member fitness* yang menggunakan *personal trainer* di Queen *Gym*. Instrumen yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yaitu kuisisioner. Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan teknik statistik deskriptif. Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *trainer* secara keseluruhan yaitu sebesar 56% puas. Adapun berdasarkan pada masing-masing dimensi yaitu *tangibles* 70% *member* yang merasa puas, dimensi *reliability* sebesar 54% merasa puas, dimensi *responsiveness* sebesar 68% *member* merasa puas, dimensi *assurance* menghasilkan sebesar 58% puas, serta dimensi *emphaty* menghasilkan 58% *member* yang merasa puas. Sehingga, tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *trainer* di Queen *Gym* Sedayu Bantul Yogyakarta berada pada kategori puas.

**Kata Kunci:** *Kepuasan Member, Program Latihan, Personal Trainer*

---

## ABSTRACT

---

*This research aims to determine member satisfaction with the training program and services provided by trainers at Queen Gym Sedayu Bantul Yogyakarta. Member satisfaction is related to consistency in training according to the program prepared by the personal trainer. The different training programs provided certainly affect the level of member satisfaction between one member and another. This type of research is quantitative. The population in this study were all members of Queen Gym who used personal trainers. The sample in this study was fitness members who used personal trainers at Queen Gym. The instrument used to measure the level of member satisfaction with training programs and services is a questionnaire. In this research, the data analysis technique uses descriptive statistical methods. The results of the study on member satisfaction with the training program and services provided by trainers as a whole were 56% satisfied. Based on each dimension, namely tangibles, 70% of members are satisfied, the reliability dimension is 54% satisfied, the responsiveness dimension is 68% of members are satisfied, the assurance dimension is 58% satisfied, and*

---

*the empathy dimension is 58% of members are satisfied. satisfied. Thus, the level of member satisfaction with the training program and services provided by trainers at Queen Gym Sedayu Bantul Yogyakarta is in the satisfied category.*

**Keyword:** Member Satisfaction, Training Program, Personal Trainer

*This is an open access article under the [CC BY](#) license.*



---

**Corresponding Author:**

Langgeng Pambudi

Ilmu Keolahragaan, Universitas Mercu Buana Yogyakarta, Yogyakarta

---

## 1. PENDAHULUAN

Olahraga kini menjadi sebuah gaya hidup bagi sebagian masyarakat, bahkan hingga dianggap sebagai kebutuhan mendasar manusia. Olahraga dianggap kebutuhan yang sangat penting. *Fitness* dianggap sebagai *basic* dari berbagai jenis cabang olahraga serta dianggap mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan kebutuhan hidup sehat. Survei yang dilakukan oleh *CB Insight* menunjukkan bahwa industri *gym* dan *fitness* adalah 3 industri teratas yang akan berkembang seiring dengan meningkatnya pola hidup milenial (Putra, 2019). Perkembangan *fitness center* (pusat kebugaran) di kota Yogyakarta berkembang dengan pesat, berdirinya beberapa *fitness center* berskala besar dengan skala industri, tidak hanya berada dipusat kota Yogyakarta, *fitness center* juga dapat ditemukan didaerah Sleman hingga Bantul. Semakin banyaknya *fitness center* membuat setiap *fitness center* berlomba-lomba menawarkan fasilitas yang baik untuk menarik pelanggan. Salah satu fasilitas yang ditawarkan yaitu jasa *Personal trainer*.

Menurut (Shakuntala, 2011) *personal trainer* adalah seseorang yang membantu pelanggan untuk melakukan *fitness* dengan baik dan benar, membuat program pada setiap latihan, mengarahkan *member* untuk melakukan latihan dengan baik dan benar serta sesuai ketentuan latihan, juga mampu memberikan tambahan pengetahuan *member* dalam masalah kebugaran yang mencakup masalah nutrisi serta panduan kesehatan secara umum. *Member* adalah kata yang diambil dari bahasa Inggris yang artinya anggota. Menurut Gronroos (Sari & Maliah, 2022) *member* merupakan suatu pengakuan sebagai pelanggan yang bergabung dalam suatu organisasi, perusahaan atau kelompok secara resmi dan diakui.

*American Council on Exercise* menyebutkan tanggung jawab sebagai seorang *personal trainer* dalam *fitness* beberapa diantaranya adalah menunjukkan berbagai macam rutinitas dalam latihan dan memberikan alternatif latihan yang disesuaikan dengan kemampuan *member* pada kondisi *medical profile*. *Personal trainer* merupakan salah satu faktor pendukung dalam memperoleh hasil maksimal di *fitness center*, tugas utama *personal trainer* yaitu menguasai program latihan yang ditawarkan oleh *fitness center* (Kurnianto & Rismayanthi, 2015). *Queen Gym* merupakan salah satu *fitness center* yang terletak di Bantul, Yogyakarta. *Fitness center* ini terletak di daerah pedesaan yang di kelilingi sawah dan dekat dengan rel kereta. Meskipun terletak di daerah pedesaan, *member* *Queen Gym* terbilang cukup banyak. Terdapat *member* dewasa, remaja dengan berbagai *gender* pria dan wanita. Fakta yang di temukan dilapangan banyak *member* yang menggunakan jasa *personal trainer* di *Queen Gym*. Hal tersebut berkaitan dengan tujuan yang akan dicapai oleh *member*.

Berdasarkan wawancara dengan salah satu *personal trainer*, ditemukan bahwa salah satu dari *personal trainer* bukan dari latar belakang pendidikan jurusan olahraga, sehingga hal ini dapat berdampak kepuasan pelanggan akan *personal trainer* di Queen Gym. Queen Gym memiliki tiga *personal trainer* yang berpengalaman dan bersertifikat. Program latihan yang diberikan oleh *personal trainer* berbeda-beda tentunya mempengaruhi tingkat kepuasan *member* antara satu *member* dengan *member* lainnya. Oleh karena itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian perihal tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan yang diberikan oleh *personal trainer*.

## 2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, dengan metode yang digunakan adalah kuantitatif. Data kuantitatif adalah data yang berbentuk angka atau yang diangkakan (*scoring*). Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data menggunakan angket (kuesioner). Kuesioner merupakan teknik untuk mengumpulkan data, dimana data diperoleh dengan cara memberikan pertanyaan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2015). Penelitian dilaksanakan di Queen Gym Fitness Center Yogyakarta, yang bertempat di Argosari, Sedayu, Bantul, D.I.Yogyakarta dengan populasi yaitu keseluruhan subyek penelitian (Arikunto, 2006).

Sampel pada penelitian ini adalah sebagian dari jumlah populasi *member fitness* yang menggunakan *personal trainner* di Queen Gym. Metode dalam pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *incidental sampling* pada *member* yang menggunakan jasa *personal trainner* di Queen Gym. Menurut (Sugiyono, 2015) *incidental sampling* adalah mengambil responden secara kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya. Data yang telah dikumpulkan selanjutnya dianalisis sehingga dapat menjadi data yang dapat disimpulkan. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif kuantitatif. Penelitian ini menggunakan analisis data deskriptif persentase. Karena yang termasuk dalam statistik deskriptif antara lain penyajian data melalui tabel, grafik, diagram, lingkaran, piktogram, perhitungan mean, modus, median perhitungan desil, persentil, perhitungan penyebaran dan perhitungan rata-rata, standar deviasi, dan persentase.

## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

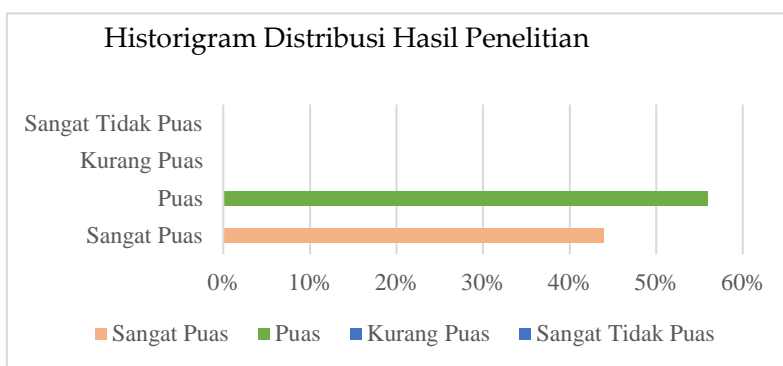
Hasil penelitian ini disajikan berbentuk data supaya memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *trainer* di Queen Gym Sedayu Bantul Yogyakarta.

### **Tingkat Kepuasan Member terhadap Program Latihan dan Jasa Layanan yang Diberikan Oleh Trainer di Queen Gym**

Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym memperoleh nilai maksimum sebesar 120 dan nilai minimum 87. Mean diperoleh sebesar 93,50 dan standar deviasi sebesar 11,216. Data dikategorikan menjadi empat kategori berdasarkan nilai mean dan standar deviasi yang diperoleh dengan penilaian lima dimensi yang digunakan untuk mendiskripsikan data tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym.

**Tabel 1. Tingkat Kepuasan *Member* terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	$X > 97,5$	22	44%
2.	Setuju	$75 < X \leq 97,5$	28	56%
3.	Tidak Setuju	$52,5 < X < 75$	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	$X \leq 52,5$	0	0%
Total			50	100%



**Gambar 1. Tingkat Kepuasan *Member* terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym**

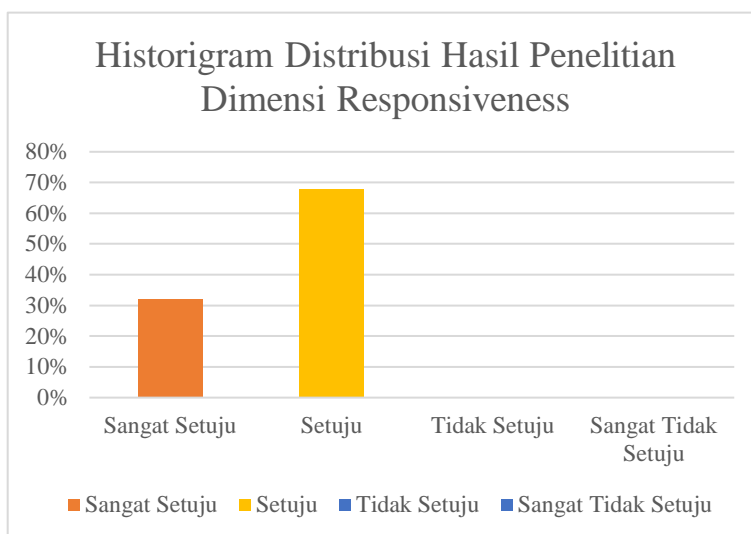
Dari tabel dan gambar grafik diatas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan di pusat kebugaran Queen Gym yaitu tidak ada orang (0%) yang terdapat dalam kategori sangat tidak setuju dan tidak setuju. Terdapat 28 orang (56%) menyatakan setuju, dan 22 orang (44%) menyatakan sangat setuju terhadap program latihan dan jasa layanan Queen Gym Sedayu. Berdasarkan perolehan range data seperti diagram dan tabel diatas dapat disimpulkan, bahwa tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym Bantul Yogyakarta adalah puas.

**Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Tangibles**

Tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *tangibles*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 13 dan nilai maksimum 20. Mean diperoleh sebesar 16,08 dan standar deviasi sebesar 1,926. Berdasarkan perhitungan didapatkan *Mean* (M) sebesar 12,5 dan *Standar Deviasi* (SD) sebesar 2,5. Berdasarkan rumus kategori yang telah ditentukan, analisis data memperoleh hasil tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *tangibles* sebagai berikut:

**Table 1. Tingkat Kepuasan *Member* terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Tangibles**

No	Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	$X > 16,25$	15	30%
2.	Setuju	$12,5 < X \leq 16,25$	35	70%
3.	Tidak Setuju	$8,75 < X < 12,5$	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	$X \leq 8,75$	0	0%
Total			50	100%



**Gambar 2. Tingkat Kepuasan Member terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Tangibles**

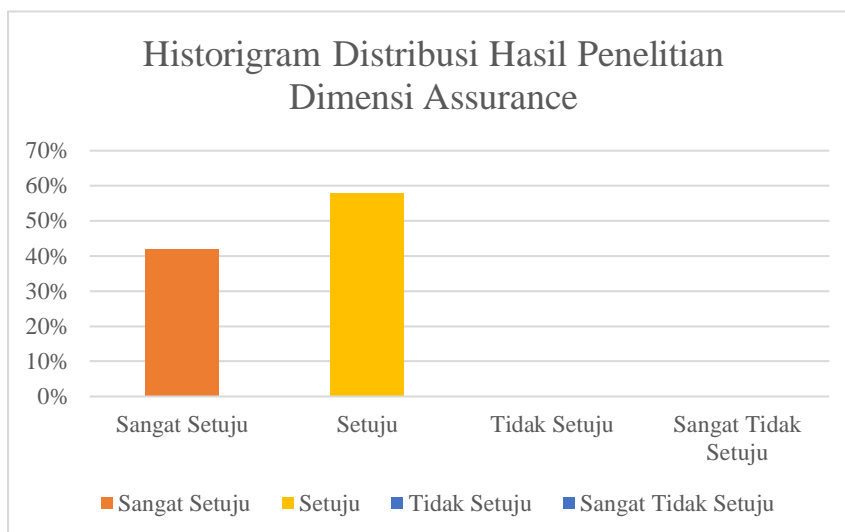
Dari Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen *Gym* berdasarkan dimensi *tangibles* tidak ada orang (0%) yang terdapat dalam kategori sangat tidak setuju dan tidak setuju. Terdapat 35 orang (70%) menyatakan setuju, dan 15 orang (30%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *tangibles*. Frekuensi terbanyak pada kategori setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen *Gym* berdasarkan dimensi *tangibles* adalah puas.

### **Tingkat Kepuasan Member Terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Reliability**

Tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen *Gym* berdasarkan dimensi *reliability*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 17 dan nilai maksimum 24. Mean diperoleh sebesar 20,20 dan standar deviasi sebesar 2,507. Berdasarkan perhitungan didapatkan *Mean (M)* sebesar 15 dan *Standar Deviasi (SD)* sebesar 3.

**Table 2. Tingkat Kepuasan Member terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Reliability**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	$X > 19,5$	23	46%
2.	Setuju	$15 < X \leq 19,5$	27	54%
3.	Tidak Setuju	$10,5 < X < 15$	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	$X \leq 10,5$	0	0%
Total			50	100%



**Gambar 3. Tingkat Kepuasan Member terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Reliability**

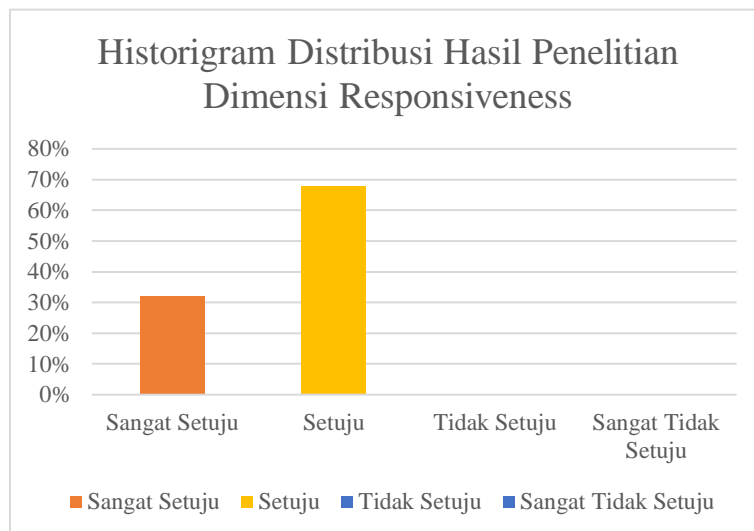
Dari Tabel di atas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan di pusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *reliability* tidak ada orang (0%) yang terdapat dalam kategori sangat tidak setuju dan tidak setuju. Terdapat 27 orang (54%) menyatakan setuju, dan 23 orang (46%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *reliability*. Frekuensi terbanyak pada kategori setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *reliability* adalah puas.

**Tingkat Kepuasan Member Terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Responsivenes**

Tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *responsivnes*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 10 dan nilai maksimum 16. Mean diperoleh sebesar 13,20 dan standar deviasi sebesar 1,852. Berdasarkan perhitungan didapatkan *Mean* (M) sebesar 10 dan *Standar Deviasi* (SD) sebesar 6.

**Table 3. Tingkat Kepuasan Member terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Responsivenes**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	$X > 13$	16	32%
2.	Setuju	$10 < X \leq 13$	34	68%
3.	Tidak Setuju	$7 < X < 10$	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	$X \leq 7$	0	0%
Total			50	100%



**Gambar 4. Tingkat Kepuasan Member terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Responsiveness**

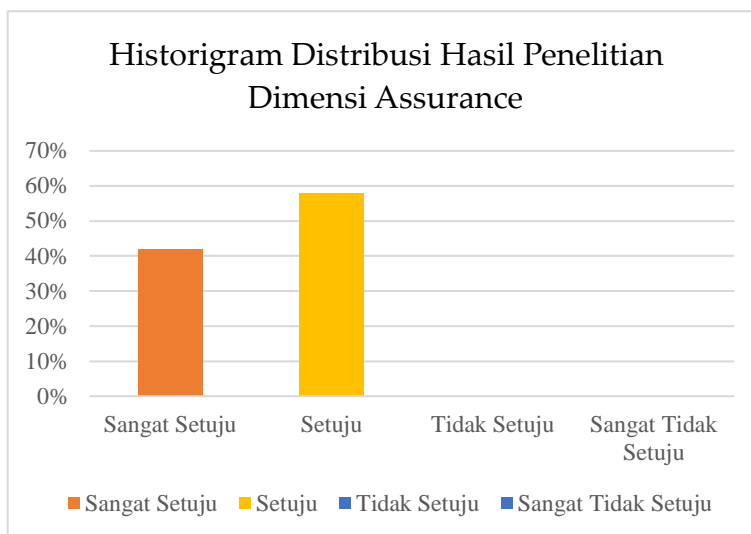
Dari Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *responsivnes* tidak ada orang (0%) yang terdapat dalam kategori sangat tidak setuju dan tidak setuju. Terdapat 34 orang (68%) menyatakan setuju, dan 16 orang (32%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *responsivnes*. Frekuensi terbanyak pada kategori setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *responsivnes* adalah puas.

**Tingkat Kepuasan Member Terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Assurance**

Tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *assurance*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 28 dan nilai maksimum 40. Mean diperoleh sebesar 33,10 dan standar deviasi sebesar 3,940. Berdasarkan perhitungan didapatkan *Mean (M)* sebesar 12,5 dan *Standar Deviasi (SD)* sebesar 2,5.

**Table 4. Tingkat Kepuasan Member terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Assurance**

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	$X > 32,5$	21	42%
2.	Setuju	$25 < X \leq 32,5$	29	58%
3.	Tidak Setuju	$17,5 < X < 25$	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	$X \leq 17,5$	0	0%
Total			50	100%



**Gambar 5. Tingkat Kepuasan *Member* terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi Assurance**

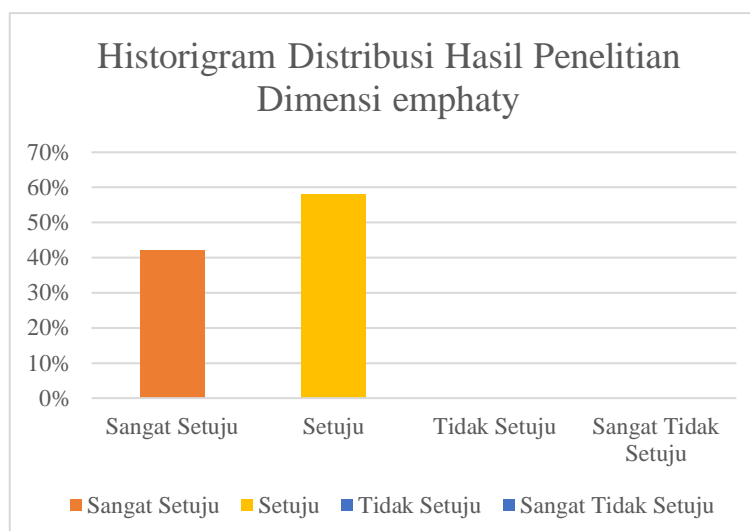
Dari Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *assurance* tidak ada orang (0%) yang terdapat dalam kategori sangat tidak setuju dan tidak setuju. Terdapat 29 orang (58%) menyatakan setuju, dan 21 orang (42%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *assurance*. Frekuensi terbanyak pada kategori setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan di pusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *assurance* adalah puas.

**Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi *Emphaty***

Tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan dipusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *emphaty*. Hasil penelitian memperoleh nilai minimum sebesar 13 dan nilai maksimum 20. Mean diperoleh sebesar 16,68 dan standar deviasi sebesar 2,189.

**Table 5. Tingkat Kepuasan *Member* terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi *Emphaty***

No.	Kategori	Interval	Frekuensi	Presentase (%)
1.	Sangat Setuju	$X > 16,25$	21	42%
2.	Setuju	$12,5 < X \leq 16,25$	29	58%
3.	Tidak Setuju	$8,75 < X < 12,5$	0	0%
4.	Sangat Tidak Setuju	$X \leq 8,75$	0	0%
Total			50	100%



**Gambar 6. Tingkat Kepuasan *Member* terhadap Jasa Layanan di Pusat Kebugaran Queen Gym Berdasarkan Dimensi *Empathy***

Dari Tabel diatas dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan di pusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *emphaty* tidak ada orang (0%) yang terdapat dalam kategori sangat tidak setuju dan tidak setuju. Terdapat 29 orang (58%) menyatakan setuju, dan 21 orang (42%) menyatakan sangat setuju terhadap kepuasan *member* dari segi dimensi *emphaty*. Frekuensi terbanyak pada kategori setuju, sehingga dapat disimpulkan tingkat kepuasan *member* terhadap jasa layanan di pusat kebugaran Queen Gym berdasarkan dimensi *emphaty* adalah puas.

Menurut (Kotler & Amstrong., 2016; Kotler, 2002), kepuasan merupakan tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dan diharapkan. Kepuasan yang tinggi merupakan polis asuransi terhadap sesuatu yang salah, yang tidak akan terhindarkan karena adanya keragaman yang terkait dengan produksi jasa. Kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan presepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Jika kinerja dibawah harapan berarti pelanggan tidak setuju tetapi jika kinerja melebihi harapan berarti pelanggan setuju atau senang. Tentunya kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan. Jika seseorang sudah merasa setuju terhadap sesuatu yang dibeli, baik barang atau jasa maka orang tersebut akan kembali memakai produk tersebut dan mungkin akan memberikan pengalamannya atau yang sekarang dikenal dengan testimoni menggunakan poduk tersebut kepada orang lain.

*Tangibles* merupakan bukti langsung yang ada dilokasi bisa berupa dari fasilitas fisik maupun keadaan, peralatan yang digunakan (Santoso, Tjiptono, & Fandy, 2002). Bukti fisik yang dianggap sudah memenuhi kepuasan *member* di Queen gym yaitu ruangan gym yang nyaman, toilet dan ruang ganti gym bersih, kelengkapan alat dan fasilitas sudah dapat menunjang program latihan, alat dan fasilitas tidak terdapat kerusakan hingga instruktur berpenampilan rapi. Bukti fisik sendiri juga akan memberikan pengaruh yang baik terhadap kepuasan *member*, karena semakin baik kualitas dari pelayanan dan fasilitas yang

digunakan dalam pemberian jasa akan semakin baik pula tingkat kepuasan *member* yang diterima.

*Reliability* atau keandalan yang muncul di Queen *Gym* yaitu instruktur yang selalu *standby* dilokasi *fitness* ketika mendampingi latihan, jam buka dan tutup Queen *Gym* disiplin, instruktur *fitness* di Queen *Gym* memberikan jadwal kepada *member* untuk berkonsultasi, penjelasan yang diberikan instruktur *fitness* kepada *member* mudah dipahami, sigapnya instruktur *fitness* dalam membantu *member* saat menemui kesulitan atau masalah dalam latihan, hingga instruktur yang bertugas selalu siap dalam membantu *member* menjalankan program latihan. Dalam memenuhi dimensi ini perlu komitmen dari penyedia jasa serta pekerja dalam memberikan jasa yang optimal untuk *member*.

*Responiveness* yaitu daya tanggap, hal ini berkaitan dengan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut (Tjiptono, 2007) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

*Assurance* yang ada dalam Queen *Gym* yaitu instruktur selalu bersedia dengan senang hati untuk membantu *member*, pemahaman instruktur dalam memberikan solusi atas keluhan yang diberikan oleh *member* sangat baik, instruktur mampu mengatasi masalah yang dialami *member* ketika mengalami kendala, ketersediaan P3K di Queen *Gym*, adanya cctv untuk memantau keamanan, hingga instruktur yang dengan luar biasa mampu memahami keinginan dan harapan *member*, sehingga pelayanan secara umum dapat memuaskan *member* Queen *Gym*.

Menurut (Santoso et al., 2002) berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas layanan, peralatan/perlengkapan, sumber daya manusia, dan materi komunikasi perusahaan. Empati yang muncul dan memberi kepuasan terhadap *member* Queen *Gym* yaitu Queen *Gym* selalu memberikan kemudahan persyaratan untuk menjadi *member*, menyediakan jadwal untuk konsultasi bagi para *member*, *Front office* Queen *Gym* selalu sabar dalam melayani *member*, Instruktur *fitness* ramah dalam berkomunikasi, serta memberikan motivasi kepada *member* ketika berlatih.

#### 4. KESIMPULAN

Hasil penelitian tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *trainer* di Queen *Gym* Sedayu Bantul Yogyakarta secara keseluruhan yaitu sebesar 56% puas. Adapun berdasarkan pada masing-masing dimensi yaitu *tangibles* menghasilkan 70% *member* yang merasa puas, dimensi *reliability* sebesar 54% merasa puas, dimensi *responsiveness* sebesar 68% *member* merasa puas, selanjutnya dimensi *assurance* menghasilkan sebesar 58% puas, serta dimensi *emphaty* menghasilkan 58% *member* yang merasa puas. Sehingga, berdasarkan hasil penelitian dapat ditarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan *member* terhadap program latihan dan jasa layanan yang diberikan oleh *trainer* di Queen *Gym* Sedayu Bantul Yogyakarta berada pada kategori puas.

**REFERENSI**

- Arikunto, S. (2006). *Dasar-Dasar Supervisi*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Kotler, & Amstrong. (2016). *Dasar-Dasar Pemasaran*. Jakarta: Ed. Prenhalindo.
- Kotler, P. (2002). *Marketing Management*. Jakarta: PT Prenhalindo.
- Kurnianto, A. N., & Rismayanthi, C. (2015). Kesiapan Profesi Personal Trainer Dalam Penyusunan Program Latihan Dan Jasa Layanan Yang Diberikan Pada Members Fitness Di Yogyakarta. *Medikora XIV*, 1.
- Putra, I. R. (2019). *Potensi Pendapatan Industri Gim Dan Fitnes Indonesia Diprediksi Tembus USD 8,7 Miliar*. Jakarta.
- Santoso, Tjiptono, & Fandy, S. (2002). *Riset Pemasaran : Konsep dan. Aplikasinya dengan SPSS*. Jakarta: PT Elex Media.
- Sari, P. S., & Maliah. (2022). Persepsi Member AsGym Fitness Center Terhadap Strategi Komunikasi Pemasaran. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 18(4), 538. <https://doi.org/doi:10.31851/jmwe.v18i4.7447>.
- Shakuntala, F. (2011). *Representasi Citra Diri Bagi Personal Trainer Celebrity Fitness La Piazza*. Depok.: Universitas Indonesia.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran. Edisi Pertama*. Yogyakarta.: Andi Ofset.