

**Pengukuran Kualitas Pelayanan di HBP Fitness Yogyakarta Berdasar Model
Servperf**



JURNAL PENELITIAN

Oleh:

Nama : Zalvin Yodana
No. Mahasiswa : 12311336

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2016**

Pengukuran Kualitas Pelayanan di HBP Fitness Yogyakarta Berdasar Model Servperf

Nama Mahasiswa: Zalvin Yodana
Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia
E-mail: zalvin.yodana@gmail.com

Hasil Penelitian

ABSTRAK

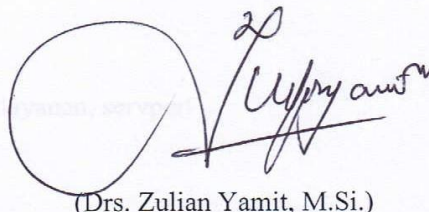
diajukan oleh

Nama : Zalvin Yodana
No. Mahasiswa : 12311336

Telah disetujui dan disahkan oleh Dosen pembimbing,

Pada Tanggal : 26-10-2016

Dosen Pembimbing



(Drs. Zulian Yamit, M.Si.)

Pengukuran Kualitas Pelayanan di HBP Fitness Yogyakarta Berdasar Model Servperf

Nama Mahasiswa: Zalvin Yodana

Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia

E-mail : zalvinmnj@gmail.com

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Pengukuran Kualitas Pelayanan di HBP Fitness Yogyakarta Berdasar Model Servperf. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui respon pelanggan terhadap dimensi kualitas pelayanan di HBP Fitness Yogyakarta dan untuk mengetahui indikator pada dimensi kualitas pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan kinerjanya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dan servperf untuk mengetahui seberapa besar tingkat kinerja karyawan dan untuk mengetahui indikator apa saja yang harus diperbaiki dan dipertahankan di HBP Fitness Yogyakarta.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa pelanggan memberikan penilaian yang baik pada kualitas pelayanan yaitu dengan skor rata – rata sebesar 3,80 (baik). Skala kinerja pelayanan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori tinggi. Pada dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy) terbukti sebagai dimensi yang paling besar menimbulkan ketidakpuasan sedangkan pada dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), dan daya tanggap (responsiveness) harus dipertahankan karena telah dirasa cukup memadai dan patut dipertahankan oleh HBP Fitness Yogyakarta, mengingat kualitas tempat dan alat-alat fitness merupakan salah satu faktor yang penting dan diperhatikan pelanggan.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, servperf

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam pembangunan ekonomi serta pemeliharaan kesehatan masyarakat, sektor jasa menempati kedudukan yang sangat penting sehingga tidak bisa diabaikan. Hal ini dapat dilihat dari kontribusi atau sumbangan yang diberikan sektor tersebut dalam penampungan tenaga kerja, menciptakan pekerjaan dan potensi sumbangannya bagi negara. Berkembangnya jasa-jasa pada umumnya tidak disebabkan oleh pengembangan perusahaan dalam industri jasa, melainkan karena semakin dewasanya perekonomian dan naiknya tingkat kehidupan.

HBP Fitness merupakan salah satu pusat kebugaran yang terletak di Yogyakarta, yang menawarkan sederet fasilitas dan memberikan pelayanan yang berkualitas. HBP Fitness ini terletak di jalan Laksda Adisucipto km.6,5 Yogyakarta. Akses untuk ke tempat ini sangatlah mudah, dari segi biaya untuk melakukan fitnesspun tidak mahal dan fitness dapat dilakukan sepuasnya dengan biaya yang tidak menguras kantong.

Kualitas dan layanan memainkan peranan penting dalam pemasaran semua produk dan menjadi hal penting dalam banyak industri karena menjadi pembeda yang paling efektif bagi sejumlah produk. Banyak organisasi yang menggunakan berbagai strategi untuk meningkatkan pangsa pasar, sehingga penilaian menyeluruh konsumen terhadap hasil pelayanan dapat dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia jasa, maka dari itu pengukuran kualitas jasa/pelayanan lebih tepat dan spesifik menggunakan model servperf.

Khususnya dalam dunia pelayanan pada pusat kebugaran, pengukuran ini sangat diperlukan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kinerja jasa/layanan (service performance). SERVPERF/service performance adalah penilaian menyeluruh konsumen

terhadap hasil pelayanan yang dirasakan saat menerima pelayanan dari penyedia jasa.

Sebagai salah satu sarana pusat kebugaran diharapkan mampu untuk selalu konsisten pada peranannya, terutama pada kualitas pelayanan dalam upaya memuaskan kebutuhan dan keinginan pelanggan. Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian ini yaitu “Pengukuran Kualitas Pelayanan di HBP Fitness Yogyakarta Berdasar Model Servperf”.

KAJIAN PUSTAKA

Penelitian Terdahulu

Supiani dan Irfan Ardiansyah (2013) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Dengan Metode SERVPERF Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan (Studi Kasus Pada Agen Utama JNE Margonda Raya, Depok)”. Berdasarkan hasil perhitungan dengan metode servperf, diketahui bahwa atribut keinginan konsumen termasuk ke dalam kuadran A (prioritas utama). Ini menunjukkan bahwa daftar keinginan konsumen memiliki tingkat kepentingan yang tinggi.

Nurul Aini (2013) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Layanan Jasa Kereta Api Eksekutif Argo Lawu”. Hasil analisis data diperoleh kesimpulan bahwa keterkaitan antara keandalan dan keberwujudan dengan kepuasan secara teoritis dan hipotesis mempunyai keterkaitan yang erat.

Sujarwo dan Afsah Novita Sari (2011) melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kualitas Jasa Layanan Universitas Pesantren Tinggi Darul ‘Ulum Dengan Metode Servperf Dalam Kesiapan Menghadapi Persaingan”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas jasa pelayanan dimaksudkan untuk menentukan atribut

dan tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas atribut jasa pelayanan tersebut. Metode servperf menentukan kualitas layanan dengan hanya melakukan pengukuran pada kinerja pelayanan.

METODE PENELITIAN

Variabel Penelitian

Variabel dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan. Indikatornya sebagai berikut:

- a. Bukti langsung
Memiliki peralatan dan fasilitas yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan.
- b. Kehandalan
Menyampaikan jasa secara benar kepada pelanggan.
- c. Daya tanggap
Kemampuan memberikan respon dengan cepat dan selalu bersedia membantu pelanggan.
- d. Jaminan
Perasaan aman, percaya saat melakukan kegiatan fitness.
- e. Empati
Pelanggan diperlakukan secara ramah dan sopan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Metode Analisis Data

Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan atau menjelaskan karakteristik responden dan penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan di HBP Fitness Yogyakarta. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner dapat diketahui

penilaian responden terhadap kelima dimensi kualitas pelayanan di HBP Fitness Yogyakarta yang terdiri dari bukti fisik (tangible), kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati berdasarkan kinerjanya. Melalui penilaian rata-rata sehingga diperoleh skor pada variabel penelitiannya.

Analisis Servperf

Skala ini menyatakan bahwa ukuran kualitas pelayanan adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan konsumen hanya akan dapat menilai kualitas dari pelayanan yang benar benar mereka rasakan. Cronin dan Taylor menyatakan bahwa ukuran yang berdasarkan kinerja (SERVPERF) akan lebih merefleksikan kualitas pelayanan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan Alford dan Sherrell (1996), bahwa SERVPERF akan menjadi prediktor yang baik bagi kualitas pelayanan. Perbedaan utama pada model SERVPERF dan SERVQUAL adalah perlu atau tidaknya penggunaan ekspektasi kualitas dalam perhitungan kualitas jasa.

Hasil Uji Validitas Kinerja

Variabel	Indikator	r hitung	r tabel	Keterangan
Tangibles	TA1	0.641	0.196	Valid
	TA2	0.803	0.196	Valid
	TA3	0.670	0.196	Valid
	TA4	0.497	0.196	Valid
Reliability	RE1	0.834	0.196	Valid
	RE2	0.882	0.196	Valid
	RE3	0.819	0.196	Valid
	RE4	0.950	0.196	Valid
Responsiveness	RES1	0.801	0.196	Valid
	RES2	0.889	0.196	Valid
	RES3	0.774	0.196	Valid

	RES4	0.952	0.196	Valid
Assurance	AS1	0.827	0.196	Valid
	AS2	0.867	0.196	Valid
	AS3	0.892	0.196	Valid
	AS4	0.848	0.196	Valid
Emphaty	EM1	0.813	0.196	Valid
	EM2	0.908	0.196	Valid
	EM3	0.839	0.196	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2016

Hasil Uji Reliabilitas Kinerja

Variabel	Koef. Alpha Cronbach's	Nilai Kritis	Keterangan
Reliability	0,890	0,6	Handal
Responsiveness	0,872	0,6	Handal
Assurance	0,880	0,6	Handal
Emphaty	0,813	0,6	Handal
Tangible	0,710	0,6	Handal

Sumber : Data primer diolah, 2016

Skala kinerja

a. Dimensi bukti fisik (*tangible*)

Data Dimensi Bukti Fisik Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	HBP Fitness Yogyakarta menggunakan peralatan (Fasilitas) yang modern	3,92	Baik
2	Fasilitas yang ada di HBP Fitness Yogyakarta menarik secara visual	3,86	Baik

3	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta berpakaian rapi dan berpenampilan secara professional	3,95	Baik
4	Desain interior maupun eksterior di HBP Fitness Yogyakarta menarik	3,93	Baik
Rata-rata		3.92	Baik

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dimensi bukti fisik pada setiap indikator mendapatkan respon baik, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori baik.

b. Dimensi Keandalan (*reliability*)

Data Dimensi Keandalan Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	HBP Fitness Yogyakarta memberikan jasa sesuai yang dijanjikan kepada pelanggan	3,88	Baik
2	Penanganan terhadap masalah jasa pelanggan dapat diandalkan	3,89	Baik
3	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta memberikan jasa dengan tepat waktu	3,83	Baik
4	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta melayani sesuai waktu yang telah dijanjikan	3,91	Baik
Rata-rata		3.88	Baik

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dimensi keandalan pada setiap indikator mendapatkan respon baik, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori baik.

c. Dimensi Daya Tanggap (*responsiveness*)

Data Dimensi Daya Tanggap Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta selalu memberikan informasi pada pelanggan saat akan memberikan jasa	3,88	Baik
2	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta memberikan jasa yang cepat kepada pelanggan	3,79	Baik
3	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta selalu bersedia untuk membantu pelanggan	3,78	Baik
4	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta siap dan selalu siaga untuk merespon permintaan pelanggan	3,82	Baik
Rata-rata		3.82	Baik

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap pada setiap indikator mendapatkan respon baik, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori baik.

d. Dimensi Jaminan (*assurance*)

Data Dimensi Jaminan Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta memberikan dan menanamkan kepercayaan kepada pelanggan	3,53	Baik
2	Instruktur membuat pelanggan merasa nyaman menggunakan jasa HPB Fitness Yogyakarta	3,81	Baik
3	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta melayani dengan	3,72	Baik

	ramah dan sopan		
4	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta memiliki kemampuan pengetahuan dalam menjawab pertanyaan pelanggan	3,68	Baik
Rata-rata		3.69	Baik

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dimensi jaminan pada setiap indikator mendapatkan respon baik, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori baik.

e. Dimensi Empati (*empathy*)

Data Dimensi Empati Setiap Pertanyaan

No	Pertanyaan	Rerata	Kategori
1	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta memberikan perhatian khusus (individu) kepada pelanggan	3,70	Baik
2	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta ikhlas dalam memberikan perhatian kepada pelanggan	3,70	Baik
3	Instruktur HBP Fitness Yogyakarta memahami atas kebutuhan pelanggannya	3,66	Baik
Rata-rata		3.69	Baik

Sumber : Data primer diolah, 2016

Berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa dimensi empati pada setiap indikator mendapatkan respon baik, yang mana semua dimensi masuk kedalam kategori baik.

Pembahasan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa secara keseluruhan dimensi kualitas pelayanan memiliki kinerja yang baik. Hasil analisis terhadap tingkat kinerja kualitas pelayanan yang terdiri dari dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap,

jaminan, dan empati menunjukkan bahwa kinerja kualitas pelayanan sudah termasuk dalam kriteria yang baik. Pada nilai kinerja pelayanan dimensi bukti fisik didapatkan nilai 3,92 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada nilai kinerja pelayanan dimensi kehandalan didapatkan nilai 3,88 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada nilai kinerja pelayanan dimensi daya tanggap didapatkan nilai 3,82 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada nilai kinerja pelayanan dimensi jaminan didapatkan nilai 3,69 dan masuk dalam kategori tinggi. Pada nilai kinerja pelayanan dimensi empati didapatkan nilai 3,69 dan masuk dalam kategori tinggi. Dengan demikian dari hasil analisis rata-rata diatas menunjukkan bahwa kinerja di HBP Fitness Yogyakarta adalah baik dengan hasil rata-rata sebesar 3,8.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis deskriptif diketahui bahwa pelanggan memberikan penilaian yang baik pada kualitas pelayanan yaitu dengan skor rata – rata sebesar 3,80 (baik).
2. Skala kinerja pelayanan dimensi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati masuk dalam kategori tinggi.
3. Dimensi jaminan (assurance) dan empati (empathy) menjadi kategori dengan prioritas utama untuk ditingkatkan karena terbukti sebagai dimensi yang dianggap kurang memuaskan pelanggan. Indikator pada jaminan yaitu membahas mengenai perasaan aman, percaya saat melakukan kegiatan fitness dan pada dimensi empati dengan indikator yaitu pelanggan diperlakukan secara ramah dan sopan.

4. Dimensi bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness) menjadi kategori yang telah baik pelaksanaannya dan harus dipertahankan karena terbukti sebagai dimensi yang dianggap memuaskan pelanggan dengan baik. Indikator pada bukti fisik yaitu membahas mengenai memiliki peralatan dan fasilitas yang sesuai dengan jasa yang ditawarkan, pada dimensi kehandalan dengan indikator yaitu menyampaikan jasa secara benar kepada pelanggan dan pada dimensi daya tanggap dengan indikator yaitu kemampuan memberikan respon dengan cepat dan selalu bersedia membantu pelanggan.

5.2. Saran

Ditemukannya dimensi bukti fisik merupakan dimensi yang paling besar pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan HBP Fitness Yogyakarta. Untuk itu peningkatan dimensi bukti fisik sangat penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Item yang dinilai paling rendah adalah instruktur HBP Fitness Yogyakarta selalu bersedia untuk membantu pelanggan, sehingga perlu adanya penanaman yang kuat dalam diri setiap instruktur agar mampu memberikan bantuan baik teknis maupun bantuan informasi mengenai gerakan-gerakan fitness yang benar, sehingga pelanggan yang merasa kesulitan dalam melakukan kegiatan fitness ini akan mendapatkan solusi yang tepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Anoraga, Pandji. (2009), Manajemen Bisnis. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
Cronin, J, J and Taylor, S, A. 1992. Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, Vol. 56 (July 1992).
Ghozali, Imam. (2005), Aplikasi Analisis Multivariat dengan program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
Heizer, Jay dan Render Barry. (2009), Operations Management. Edisi 9 Buku 1. Jakarta: Salemba Empat.

- Kazmier, Leonard, J. (2005), *Sachau's Easy Outlines*. New York: Mc Graw Hill.
- Kotler, P. (2005), *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Muluk, Khairul. (2008), *Knowledge Management*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Nurul Aini. (2013). "Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Layanan Jasa Kereta Api Eksekutif Argo Lawu". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Purnama, N. (2006), *Manajemen Kualitas Perspektif Global*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sugiyono. (2009), *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarwo dan Afsah Novita Sari. (2011). "Analisis Kualitas Jasa Layanan Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Dengan Metode Servperf Dalam Kesiapan Menghadapi Persaingan". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Pesantren Tinggi Darul 'Ulum Jombang.
- Suparman. (2008), Mungkinkah Model "Servqual" di Terapkan di Pelayanan Kesehatan. Dalam *Warta Widyaaiswara*, Edisi Desember 2008.
- Supiani dan Irfan Ardiansyah. (2013). "Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Barang Dan Dokumen Dengan Metode SERVPERF Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pelayanan (Studi Kasus Pada Agen Utama JNE Margonda Raya, Depok)". Skripsi dipublikasikan. Jurnal Mahasiswa Universitas Gunadarma.
- Tjiptono, F. dan A. Diana. (2001), *Total Quality Management*. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2005), *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2007), *Service Quality Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, Fandy. (2012), *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wijaya, Tony. (2011), *Manajemen Kualitas Jasa*. Jilid 1. Jakarta: Indeks.
- Yamit, Zulian. (2005), *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Edisi Pertama, Cetakan Keempat, Penerbit Ekonisia, Kampus Fakultas Ekonomi UII Yogyakarta.