

Peningkatan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Pada World Fit Gym Kota Bekasi

Imam Darmawan¹, Febrisi Dwita^{1*}

¹ Manajemen Administrasi, Universitas Bina Insani; Jl. Raya Siliwangi No.6, RT.001/RW.004, Sepanjang Jaya, Kec. Rawalumbu, Kota Bekasi, (021) 82400924; e-mail: imamdarmawan456@gmail.com; dwitafebrisi@binainsani.ac.id

* Korespondensi: e-mail: dwitafebrisi@binainsani.ac.id

Diterima: 30 September 2023; Review: 15 Oktober 2023; Disetujui: 25 November 2023.

Cara sitasi: Darmawan I, Dwita F. 2024. Peningkatan Kualitas Pelayanan (SERVQUAL) Pada World Fit Gym Kota Bekasi. Jurnal Mahasiswa Bina Insani. Vol. 8 (2): 189-198.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi penerapan kualitas pelayanan pada *World Fit Gym* di Kota Bekasi. Metode penelitian menggunakan analisis deskriptif dengan pendekatan kualitatif, penelitian ini mengumpulkan data dari anggota gym melalui triangulasi data, seperti observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, yang mencakup pengukuran Bukti fisik, Reliabilitas, Daya tanggap, Jaminan, dan Empati untuk melihat kualitas pelayanan yang diberikan oleh *World Fit Gym*. Adapun Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas anggota merasa puas dengan kualitas pelayanan yang diberikan, namun ada beberapa area yang memerlukan perbaikan lebih lanjut. Khususnya, peningkatan dalam jadwal kelas yang lebih konsisten dan pemeliharaan peralatan gym yang lebih rutin diidentifikasi sebagai faktor penting untuk meningkatkan kepuasan anggota. Penelitian ini menyarankan agar manajemen *World Fit Gym* fokus pada pelatihan berkelanjutan untuk instruktur, peningkatan frekuensi kebersihan, dan peningkatan sistem teknologi untuk pemesanan dan pembayaran ruangan. Implementasi rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan loyalitas anggota dan daya saing gym di pasar kebugaran yang semakin kompetitif.

Kata kunci: kualitas pelayanan, evaluasi, *world fit gym*, kepuasan anggota, peningkatan layanan.

Abstract: *This research aims to evaluate the implementation of service quality at World Fit Gym in Bekasi City. The research method uses descriptive analysis with a qualitative approach, this research collects data from gym members through data triangulation, such as observation, in-depth interviews, and documentation, which includes measuring tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy to see the quality of service provided by World Fit Gym. The results of the analysis show that the majority of members are satisfied with the quality of service provided, but there are some areas that require further improvement. Improvements in a more consistent class schedule and more routine maintenance of gym equipment were identified as important factors to increase member satisfaction. This study suggests that World Fit Gym management focuses on continuous training for instructors, increased frequency of cleaning, and improved technology systems for booking and payment rooms. Implementation of these recommendations is expected to increase member loyalty and the gym's competitiveness in an increasingly competitive fitness market.*

Keywords: *service quality, evaluation, world fit gym, member satisfaction, service improvement.*

1. Pendahuluan

Perkembangan industri saat ini cukup menantang, dikarenakan banyaknya persaingan dalam memberikan pelayanan yang murah tapi berkualitas. Adanya pelayanan yang diberikan, menjadikan pelanggan merasa lebih dihargai dan puas dengan layanan yang diterima. Hal ini juga dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dengan reputasi baik bagi perusahaan [1]. Salah satunya dengan cara memberikan pelatihan berkala kepada staf untuk meningkatkan kualitas layanan, mendengarkan umpan balik pelanggan, serta menyediakan berbagai saluran komunikasi yang mudah diakses oleh pelanggan [2]. Selain itu, inovasi dalam produk dan layanan juga dapat menjadi faktor penunjang dalam meningkatkan kualitas perusahaan. Dengan terus beradaptasi terhadap perubahan kebutuhan dan preferensi konsumen, perusahaan dapat menghadirkan solusi yang relevan dan up-to-date. Inovasi ini tidak hanya terbatas pada pengembangan fitur baru atau peningkatan teknologi, tetapi juga mencakup perbaikan proses pelayanan, peningkatan kenyamanan, serta penawaran program-program khusus yang menarik bagi member. Melalui pendekatan yang proaktif dalam berinovasi, perusahaan dapat memperkuat daya saing, menjaga kepuasan pelanggan, dan membangun citra positif di mata konsumen.

Sejalan dengan penelitian [3]. menyatakan bahwa, tingkat kepuasan pelanggan dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan. Analisis data menunjukkan bahwa masing-masing dimensi, seperti *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, mendapat penilaian yang positif dengan persentase kepuasan yang tinggi. Industri gym dan kebugaran merupakan salah satu industri yang memperhatikan kualitas layanan, dilihat dari tingginya ekspektasi pelanggan terhadap hasil dan pengalaman yang mereka peroleh. Pelanggan menginginkan fasilitas yang bersih, peralatan yang terawat, dan instruktur yang berkompeten untuk mencapai tujuan kebugaran mereka. Kebersihan dan pemeliharaan yang baik menciptakan lingkungan yang nyaman dan aman bagi pelanggan, sementara peralatan yang terawat memastikan efisiensi serta kenyamanan dalam penggunaan. Selain itu, instruktur yang berkompeten mampu memberikan panduan yang tepat, memotivasi pelanggan, serta menyesuaikan program latihan sesuai kebutuhan dan tingkat kemampuan individu. Kombinasi dari faktor-faktor tersebut berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan, sehingga mendorong kepuasan dan loyalitas mereka terhadap pusat kebugaran.

Selain itu, pelayanan yang baik juga berperan penting dalam membangun komunitas yang positif dan mendukung di antara anggota gym, yang pada akhirnya dapat meningkatkan retensi dan loyalitas pelanggan. Beberapa tempat gym dan pusat kebugaran mulai berkembang di Indonesia khususnya di Kota Bekasi. Pusat kebugaran dan Gym ini menawarkan berbagai layanan dan fasilitas yang beragam untuk memenuhi kebutuhan member yang semakin meningkat. Hal ini dilihat dari potensi pasar yang cukup luas, serta minat masyarakat yang terus berkembang terhadap gaya hidup sehat di kalangan masyarakat Indonesia. Salah satunya yaitu *World Fit Gym* Kota Bekasi, dimana tempat ini merupakan salah satu pusat kebugaran yang menawarkan berbagai macam program latihan untuk meningkatkan kesehatan dan kebugaran pelanggan. Tempat ini menyediakan fasilitas yang lengkap dan modern, serta program latihan yang disesuaikan dengan berbagai kebutuhan, mulai dari program kebugaran umum hingga latihan khusus untuk membentuk tubuh atau meningkatkan stamina. Dengan didukung oleh instruktur profesional dan peralatan yang berkualitas, *World Fit Gym* berupaya memberikan pelayanan terbaik yang tidak hanya membantu pelanggan mencapai tujuan kebugaran mereka, tetapi juga menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan berkesan dalam setiap sesi latihan.

Dimana *World Fit Gym* menawarkan berbagai kelas mulai dari Muaythai, boxing, aerobik, dan lain sebagainya. Namun, salah satu yang menjadi perhatian penting ada pada kualitas pelayanan yang diberikan masih kurang efisien, dapat dilihat dari; Beberapa pelanggan merasa bahwa peralatan yang tersedia sering kali tidak mencukupi atau dalam kondisi kurang baik, yang menghambat mereka untuk berolahraga dengan nyaman. Selain itu, masih ada keluhan mengenai staf yang kurang responsif dan tidak cukup membantu dalam menangani pertanyaan atau keluhan pelanggan. Menurut [4], menyatakan bahwa perusahaan harus memperhatikan fasilitas untuk penunjang peralatan olahraga dengan cara melakukan pemeriksaan dan perawatan rutin terhadap semua peralatan olahraga untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik dan aman digunakan agar kualitas dari pelayanan dapat meningkat.

Oleh karena itu, kualitas layanan *World Fit Gym* sangat penting agar pelanggan dapat memanfaatkan sumber daya tersebut secara optimal. Dengan meningkatkan kualitas layanan, member akan merasa dihargai dan lebih sering mengunjungi *World Fit Gym*. Berdasarkan latar belakang di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Implementasi SERVQUAL dalam pelayanan pusat kebugaran di *World Fit Gym* Kota Bekasi.

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Adalah Penilaian Tentang Seberapa Baik Pelayanan Memenuhi Harapan Member Atau Standar Yang Telah Ditetapkan. Secara Teoritis, Kualitas Pelayanan Sering Diukur Berdasarkan Beberapa Dimensi Yang Dirumuskan Oleh Para Ahli Di Bidang Pemasaran Dan Manajemen Jasa, Seperti Model SERVQUAL yang Diperkenalkan oleh [5] Model SERVQUAL Mengukur Kualitas Pelayanan Berdasarkan Lima Dimensi Utama: Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Dan Empathy (Empati). Bukti Fisik Merujuk Pada Aspek Yang Bisa Dilihat Dan Dirasakan Oleh Member, Seperti Fasilitas Dan Peralatan. Keandalan Adalah Kemampuan Penyedia Layanan Untuk Memberikan Layanan Yang Dijanjikan Secara Konsisten. Daya Tanggap Mencerminkan Kecepatan Dan Kemauan Penyedia Layanan Dalam Membantu Member. Jaminan Melibatkan Kompetensi Dan Kesopanan Karyawan Dalam Menginspirasi Kepercayaan. Empati Adalah Perhatian Individual Dan Perawatan Yang Diberikan Kepada Member [6]. Penilaian Kualitas Pelayanan Melibatkan Survei Kepuasan Member, Wawancara, Atau Metode Lain Yang Mengumpulkan Data Tentang Pengalaman Member Dengan Layanan Yang Diberikan.

Pelayanan

Pelayanan, Dalam Konteks Umum, Mengacu Pada Aktivitas Atau Manfaat Yang Disediakan Oleh Satu Pihak Kepada Pihak Lain, Seringkali Sebagai Bagian Dari Transaksi Ekonomi [7]. Menurut Philip Kotler, Pelayanan Adalah "Setiap Tindakan Atau Kinerja Yang Dapat Ditawarkan Satu Pihak Kepada Pihak Lain Yang Pada Dasarnya Tidak Berwujud Dan Tidak Mengakibatkan Kepemilikan Apapun." Zeithaml Dan Bitner Mendefinisikan Pelayanan Sebagai "Deeds, Processes, And Performances." Di Indonesia, Fandy Tjiptono Mengartikan Layanan Sebagai "Setiap Tindakan Atau Kinerja Yang Satu Pihak Dapat Tawarkan Kepada Pihak Lain Yang Pada Dasarnya Bersifat Tidak Berwujud Dan Tidak Menghasilkan Kepemilikan Apa Pun." [8] Menambahkan Dimensi Komunikasi, Yang Menunjukkan Pentingnya Informasi Yang Jelas Dan Efektif Antara Penyedia Layanan dan Member Pelayanan Berkualitas Tinggi Diharapkan Memenuhi Atau Melebihi Harapan Member Dalam Hal Profesionalisme, Kecepatan, Efisiensi, Dan Interaksi Personal [9].

Selain Itu, Keandalan Dan Konsistensi Dalam Pelayanan Juga Menjadi Faktor Penting Dalam Membangun Reputasi Yang Positif Bagi Penyedia Layanan. Konsumen Cenderung Kembali Dan Setia Pada Penyedia Layanan Yang Dapat Diandalkan, Yang Selalu Memberikan Pengalaman Yang Memuaskan. Di Era Digital Saat Ini, Teknologi Memainkan Peran Penting Dalam Mendukung Dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan. Penggunaan Sistem Manajemen Pelanggan (CRM), Analitik Data, Dan Platform Komunikasi Digital Memungkinkan Penyedia Layanan Untuk Berinteraksi Dengan Konsumen Secara Lebih Efisien Dan Personal. Teknologi Ini Juga Memungkinkan Penyedia Layanan Untuk Merespon Keluhan Dan Masukan Dari Konsumen Dengan Lebih Cepat, Sehingga Meningkatkan Kepuasan Konsumen Secara Keseluruhan.

Selain Aspek-Aspek Teknis, Aspek Emosional Juga Tidak Kalah Penting Dalam Pelayanan. Interaksi Personal Yang Ramah, Empati, Dan Perhatian Terhadap Kebutuhan Spesifik Konsumen Dapat Menciptakan Hubungan Yang Lebih Kuat Dan Mendalam Antara Penyedia Dan Penerima Layanan. Penyedia Layanan Yang Mampu Membangun Hubungan Emosional Yang Positif Dengan Konsumen Sering Kali Dapat Menciptakan Loyalitas Yang Lebih Tinggi, Bahkan Ketika Terdapat Alternatif Yang Lebih Murah Atau Lebih Mudah Diakses. Oleh Karena Itu, Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Dalam Aspek Komunikasi Dan Interpersonal Menjadi Investasi Yang Sangat Penting Bagi Penyedia Layanan Yang Ingin Terus Meningkatkan Kualitas Layanannya [7].

Strategi Kualitas Pelayanan

Strategi Kualitas Pelayanan Adalah Pendekatan Sistematis Untuk Mengelola Dan Meningkatkan Cara Layanan Disampaikan Kepada Member. Beberapa Strategi Kualitas Pelayanan Yang Umum Digunakan Antara Lain Fokus Pada Kebutuhan Dan Keinginan Member, Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan, Penerapan Standar Kualitas, Penggunaan Teknologi, Pengumpulan Umpan Balik Member, Dan Inovasi Produk Serta Layanan [10]. Organisasi Harus Mendengarkan Dan Memahami Kebutuhan Member, Melatih Karyawan Untuk Memberikan Pelayanan Ramah Dan Efisien, Menetapkan Standar Kualitas Yang Jelas, Dan Menggunakan Teknologi Untuk Meningkatkan Efisiensi. Mengumpulkan Umpan Balik Dari Member Dan Terus Mengembangkan Produk Serta Layanan Baru Membantu Organisasi Tetap Relevan Dan Kompetitif.

Pentingnya Fokus Pada Kebutuhan Dan Keinginan Member Dalam Strategi Kualitas Pelayanan Tidak Bisa Diabaikan. Sebuah Organisasi Yang Benar-Benar Memahami Apa Yang Diinginkan Oleh Membrnya Akan Mampu Memberikan Layanan Yang Lebih Relevan Dan Memuaskan. Pendekatan Ini Tidak Hanya Melibatkan Mendengarkan Umpan Balik Secara Aktif, Tetapi Juga Melakukan Analisis Data Yang Mendalam Untuk Mengidentifikasi Tren Dan Preferensi Yang Berkembang Di Antara Member. Dengan Demikian, Organisasi Dapat Memodifikasi Layanan Yang Ada Atau Mengembangkan Layanan Baru Yang Lebih Sesuai Dengan Harapan Member, Sehingga Meningkatkan Loyalitas Dan Kepuasan Member Dalam Jangka Panjang.

Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Juga Merupakan Elemen Kunci Dalam Strategi Kualitas Pelayanan. Karyawan Yang Terlatih Dengan Baik Tidak Hanya Akan Lebih Mahir Dalam Menjalankan Tugas-Tugas Mereka, Tetapi Juga Akan Lebih Siap Menghadapi Situasi Yang Mungkin Terjadi Saat Berinteraksi Dengan Member. Pelatihan Yang Berkelanjutan, Yang Mencakup Aspek Teknis Dan Keterampilan Interpersonal, Akan Memastikan Bahwa Karyawan Dapat Memberikan Pelayanan Yang Konsisten Dan Berkualitas Tinggi. Lebih Jauh Lagi, Pengembangan Karyawan Melalui Program-Program Ini Dapat Meningkatkan Motivasi Dan Komitmen Mereka Terhadap Perusahaan, Yang Pada Akhirnya Berkontribusi Pada Peningkatan Kualitas Pelayanan Secara Keseluruhan.

Penerapan Standar Kualitas Yang Jelas Adalah Langkah Penting Lainnya Dalam Strategi Kualitas Pelayanan. Standar Ini Harus Dirancang Sedemikian Rupa Agar Mencakup Semua Aspek Dari Proses Pelayanan, Mulai Dari Kecepatan Respon Hingga Kesesuaian Layanan Dengan Kebutuhan Member. Standar Yang Diterapkan Dengan Baik Memberikan Panduan Bagi Karyawan Mengenai Apa Yang Diharapkan Dari Mereka, Sekaligus Memberikan Ukuran Yang Dapat Digunakan Untuk Menilai Kinerja. Pengawasan Dan Penilaian Berkala Terhadap Penerapan Standar Ini Juga Penting Untuk Memastikan Bahwa Kualitas Layanan Tetap Terjaga Dan Bahkan Dapat Ditingkatkan Sesuai Dengan Perubahan Kebutuhan Member Atau Pasar.

Inovasi Dalam Produk Dan Layanan Adalah Salah Satu Cara Untuk Memastikan Bahwa Organisasi Tetap Relevan Di Tengah Persaingan Yang Semakin Ketat. Dengan Terus Memperbarui Dan Mengembangkan Produk Serta Layanan, Organisasi Tidak Hanya Mampu Memenuhi Kebutuhan Member Saat Ini, Tetapi Juga Dapat Mengantisipasi Kebutuhan Di Masa Depan. Inovasi Ini Dapat Berupa Pengembangan Fitur-Fitur Baru Dalam Layanan, Penerapan Teknologi Terbaru Untuk Meningkatkan Efisiensi, Atau Bahkan Menciptakan Kategori Produk Atau Layanan Baru Yang Belum Pernah Ada Sebelumnya. Proses Inovasi Yang Berkelanjutan Ini Membutuhkan Budaya Organisasi Yang Mendukung Eksperimen Dan Pembelajaran, Serta Keberanian Untuk Mengambil Risiko Yang Diperlukan Untuk Tetap Berada Di Depan Kurva Persaingan.

Tujuan Strategi Kualitas Pelayanan

Tujuan Dari Strategi Kualitas Pelayanan Adalah Untuk Meningkatkan Kepuasan Member, Membangun Loyalitas Member, Meningkatkan Reputasi Perusahaan, dan Menciptakan Keunggulan Kompetitif [11]. Meningkatkan Kepuasan Member Berarti Memenuhi Atau Melebihi Harapan Mereka. Membangun Loyalitas Member Menciptakan Hubungan Jangka Panjang Yang Kuat. Reputasi Perusahaan Yang Baik Menarik Lebih Banyak Penghargaan Dan Rekomendasi. Strategi Kualitas Pelayanan Juga Dapat Menjadi Sumber Keunggulan Kompetitif Dan Meningkatkan Profitabilitas Dengan Meningkatkan Pendapatan Dan Laba Bersih Perusahaan Melalui Kepuasan Dan Loyalitas Member [12]. Dengan Mencapai Tujuan-Tujuan Ini, Perusahaan Dapat Menciptakan Nilai Tambah Bagi Member Mereka Dan Memperkuat Posisi Mereka Di

Pasar. Hal ini tidak hanya meningkatkan loyalitas member, tetapi juga mendorong pertumbuhan berkelanjutan melalui reputasi yang positif dan diferensiasi layanan yang unggul dibandingkan dengan para pesaing. Keberhasilan dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang berkualitas akan memperbesar peluang perusahaan untuk menarik lebih banyak member baru dan mempertahankan member lama, yang pada akhirnya meningkatkan profitabilitas dan stabilitas bisnis dalam jangka panjang.

2. Metode Penelitian

Dalam penelitian mengenai Implementasi SERVQUAL dalam pelayanan pusat kebugaran di World Fit Gym Kota Bekasi, peneliti menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif [13]. Metode penelitian kualitatif ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui metode triangulasi yang melibatkan berbagai sumber untuk menjaga keakuratan dan kredibilitas temuan. Data diperoleh melalui wawancara dengan manajemen operasional, observasi langsung di lapangan, dokumentasi dengan informan, serta studi pustaka yang relevan.

Analisis data dilakukan melalui tiga tahap utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses ini bertujuan untuk mengidentifikasi pola dan tren dalam data yang terkumpul. Selain itu, keabsahan data diperkuat dengan menggunakan triangulasi teknik dan triangulasi sumber, memastikan bahwa hasil penelitian memiliki validitas yang tinggi dan dapat dipercaya. Pendekatan ini membantu memahami secara mendalam bagaimana konsep SERVQUAL diterapkan dalam konteks pelayanan di World Fit Gym.

3. Hasil Dan Pembahasan

Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini bersifat deskripsi, yang mana peneliti menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan. World Fit Gym adalah pusat kebugaran modern yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan latihan dan Kesehatan bagi para pelanggannya. Dalam melayani pelanggannya, World Fit Gym juga tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu bukti fisik (tangible), kehandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Selain itu, peneliti juga mengevaluasi faktor-faktor yang menghambat pelayanan. Dengan menggunakan dimensi-dimensi ini, World Fit Gym berupaya memberikan pelayanan terbaik melalui langkah-langkah berikut:

1. Tangible (Bukti Fisik)

Dimensi tangible adalah dimensi yang mencakup bukti berupa fisik dan dapat dirasakan dengan indera. Pada penelitian ini dimensi tangible berhubungan dengan bukti fisik pelayanan yaitu alat-alat kebugaran dan fasilitas ruangan latihan, serta penampilan (grooming) karyawan atau trainer. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan World Fit Gym di Bekasi menunjukkan bahwa:

a. Alat-alat kebugaran dan fasilitas ruang Latihan

Alat-alat kebugaran dan fasilitas ruangan latihan/kelas merupakan hal yang sangat penting dan vital karena alat-alat dan fasilitas ini yang menjadi tujuan utama bagi pengguna atau member. Fasilitas yang disediakan oleh World Fit Gym ini dimulai dari sauna & Locker Room yang dapat dilihat pada gambar 1, selain itu ada ruang Latihan/kelas yang perlu diperhatikan kondisi ruangnya saat akan digunakan, seperti poundfit class, Zumba class, Yoga class, Muay Thai class, dan boxing class. begitupun dengan alat alat kebugaran yang ada di World Fit Gym merupakan dumbbell, treadmill, dan alat-alat kebugaran lainnya. Adapun fasilitas dan alat yang disediakan World Fit Gym dapat membantu untuk para member saat melakukan aktivitas di World Fit Gym. Sejalan dengan pernyataan Bapak Masdar sebagai Manager operasional yang diwawancarai, beliau mengatakan bahwa:

"Menurut saya sebenarnya secara kebersihan sudah baik dan tidak ada masalah. Namun terkadang masih ada alat ada yang kurang optimal atau rusak. Jadi saat akan digunakan justru tidak bisa digunakan. Begitu juga dengan fasilitas ruangan latihan, terkadang kondisinya kurang optimal."



Sumber: Data Sekunder Penelitian, (2023).

Gambar 1. Fasilitas Sauna & Locker Room

Hal itu juga sejalan dengan hasil observasi yaitu beberapa alat kebugaran masih dalam tahap perbaikan dikarenakan masih ada beberapa alat yang kondisi rusak. Namun sebaliknya, pada kondisi ruang latihan atau kelas masih kurang optimal, Dimana pada beberapa kelas masih terdapat fasilitas yang belum lengkap seperti di class boxing, masih minim adanya sarung tangan boxing, ikat pinggang, dan sound yang kurang terdengar oleh peserta.

Berdasarkan observasi, dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa alat-alat kebugaran merupakan bagian yang sangat berpengaruh penting dalam usaha gym, karena ini adalah alat utama yang digunakan dan alasan seseorang untuk datang ke sebuah gym. Semakin baik kualitas alat-alat kebugaran di gym maka, akan semakin banyak orang yang tertarik menggunakan fasilitas gym tersebut. Pihak World Fit Gym diharapkan dapat memaksimalkan kualitas alat-alat kebugarannya demi meningkatkan kualitas pelayanannya, seperti menambahkan beberapa alat pendukung gym sesuai dengan masing-masing kebutuhan kelas.

b. Penampilan (grooming) karyawan atau Trainer

Penampilan seorang karyawan atau trainer merupakan faktor internal yang harus diperhatikan untuk menjaga kenyamanan pengguna atau member gym yang dapat dilihat pada gambar 4.3. Karyawan yang sudah berpenampilan (grooming) sesuai dengan standar yang telah ada. Adapun grooming yang diterapkan oleh karyawan diantaranya: menggunakan seragam sesuai dengan ketentuan hari, memakai Sepatu untuk pria wajib menggunakan hair style yang baik dan untuk Wanita menggunakan ikat rambut, dan Sepatu wajib menggunakan sneaker. Sejalan dengan pernyataan Bapak Masdar sebagai Manager operasional yang diwawancarai, beliau mengatakan bahwa:

“Dari sehari-hari saya lihat dan pantau saat melakukan QC, Semua karyawan sudah mengikuti grooming yang jadi standar kita. Saya juga tidak pernah ada komplain soal penampilan atau kerapihan karyawan. Jadi bisa saya bilang semuanya baik dan sesuai aturan”.

Pembahasan

Analisis Menunjukkan Bahwa Kondisi Alat Dan Fasilitas Di *World Fit Gym* Sangat Mempengaruhi Penilaian Layanan. Alat Yang Baik Dapat Meningkatkan Efektivitas Latihan, Sementara Alat Yang Rusak Bisa Mengurangi Motivasi *Member*. Evaluasi Terhadap Aspek *Tangible*, Seperti Kebersihan Dan Kondisi Fasilitas, Penting Untuk Memenuhi Harapan *Member*. Keandalan Staf, Terutama Dalam Menjaga Konsistensi Jadwal Dan Pemeliharaan Fasilitas, Memiliki Dampak Besar Terhadap Kualitas Layanan. Masalah Yang Teridentifikasi Dalam Konsistensi Jadwal Dan Kebersihan Fasilitas Menunjukkan Perlunya Peningkatan Disiplin Staf Dan Pemeliharaan Rutin Untuk Kenyamanan *Member*. Sedangkan untuk *Responsiveness*

Berhubungan Dengan Kecepatan Dan Kepekaan Staf Dalam Menanggapi Masalah. *World Fit Gym* Menunjukkan Komitmen Yang Baik Dalam Menangani Keluhan, Namun Peningkatan Ketersediaan Staf Dan Mekanisme Umpan Balik Diperlukan. Staf Menunjukkan Kepekaan Yang Tinggi Dalam Mengoreksi Metode Latihan Yang Salah.

Kepercayaan Dalam Memenuhi Jaminan Dan Menawarkan Alternatif Solusi Juga Penting Untuk Kepuasan *Member*. *World Fit Gym* Memiliki Kepercayaan Diri Dalam Membantu *Member* Mencapai Target Kebugaran Dan Mampu Menawarkan Solusi Saat Metode Latihan Tidak Efektif, Yang Berkontribusi Pada Kepuasan *Member*. Empati Sangat Penting Dalam Menjaga Hubungan Baik Dengan *Member* Dan Memberikan Dukungan Emosional. Staf Di *World Fit Gym* Aktif Dalam Memberikan Dorongan Dan Motivasi, Memperkuat Hubungan Dengan *Member* Serta Meningkatkan Kepuasan Mereka. Selain Kondisi Alat Dan Fasilitas, Pengelolaan Ruang Latihan Juga Merupakan Faktor Penting Yang Memengaruhi Pengalaman *Member* Di *World Fit Gym*. Penataan Ruang Yang Efisien, Termasuk Penyediaan Area Yang Memadai Untuk Setiap Jenis Latihan, Dapat Meningkatkan Kenyamanan Dan Efektivitas Sesi Latihan. Misalnya, Area Untuk Latihan Angkat Beban Harus Dilengkapi Dengan Cukup Peralatan Dan Ruang Yang Cukup Agar *Member* Dapat Berlatih Tanpa Gangguan. Ruang Yang Terorganisir Dengan Baik Tidak Hanya Membuat *Gym* Lebih Fungsional Tetapi Juga Menciptakan Lingkungan Yang Lebih Aman Dan Mendukung, Yang Pada Akhirnya Dapat Meningkatkan Kepuasan *Member*.

Pelatihan Dan Pengembangan Staf Di *World Fit Gym* Juga Memegang Peranan Penting Dalam Memastikan Kualitas Layanan. Staf Yang Memiliki Pengetahuan Mendalam Tentang Kebugaran, Serta Kemampuan Komunikasi Yang Baik, Dapat Memberikan Bimbingan Yang Lebih Efektif Kepada *Member*. Misalnya, Pelatihan Tentang Teknik Latihan Yang Benar, Nutrisi, Dan Cara Menggunakan Alat-Alat Tertentu Dapat Membantu *Member* Mencapai Tujuan Kebugaran Mereka Dengan Lebih Efisien. Lebih Jauh Lagi, Pelatihan Yang Berfokus Pada Layanan Pelanggan Dan Penyelesaian Masalah Juga Sangat Penting Untuk Memastikan Bahwa Staf Dapat Menangani Situasi Sulit Dengan Profesionalisme Dan Empati.

Keberlanjutan Layanan Yang Berkualitas Di *World Fit Gym* Juga Membutuhkan Komitmen Yang Kuat Terhadap Pemeliharaan Fasilitas. Pemeliharaan Rutin Yang Mencakup Pembersihan, Perbaikan, Dan Penggantian Peralatan Yang Usang Adalah Bagian Dari Tanggung Jawab Manajemen Untuk Menjaga Standar Fasilitas Yang Tinggi. Dengan Menerapkan Jadwal Pemeliharaan Yang Ketat, *Gym* Dapat Mencegah Kerusakan Alat Yang Bisa Mengganggu Aktivitas Latihan *Member*. Selain Itu, Manajemen Harus Terbuka Terhadap Masukan Dari *Member* Terkait Kondisi Fasilitas, Karena Umpan Balik Tersebut Bisa Menjadi Indikator Awal Untuk Mengetahui Aspek Mana Yang Memerlukan Perhatian Lebih.

World Fit Gym Juga Harus Mempertimbangkan Pengembangan Program Loyalitas Atau Insentif Bagi *Member* Yang Setia. Program Ini Bisa Meliputi Diskon Untuk Perpanjangan Keanggotaan, Akses Ke Kelas Eksklusif, Atau Penghargaan Lain Yang Mendorong *Member* Untuk Terus Menggunakan Layanan *Gym*. Insentif Semacam Ini Tidak Hanya Meningkatkan Kepuasan *Member* Tetapi Juga Membantu *Gym* Mempertahankan Basis Pelanggan Yang Stabil. Dalam Jangka Panjang, Hubungan Yang Lebih Erat Dengan *Member* Melalui Program-Program Loyalitas Ini Dapat Menciptakan Komunitas Yang Lebih Solid Di Dalam *Gym*, Yang Pada Gilirannya Bisa Meningkatkan Reputasi *Gym* Secara Keseluruhan.

Terakhir, *World Fit Gym* Harus Terus Mengevaluasi Dan Memperbarui Strategi Komunikasinya Untuk Memastikan Bahwa Semua Informasi Mengenai Layanan, Jadwal, Dan Kebijakan *Gym* Disampaikan Dengan Jelas Kepada *Member*. Penggunaan Platform Digital, Seperti Aplikasi Mobile Atau Media Sosial, Bisa Menjadi Cara Yang Efektif Untuk Menjangkau *Member* Secara Lebih Cepat Dan Personal. Komunikasi Yang Efisien Tidak Hanya Membantu *Member* Tetap Terinformasi, Tetapi Juga Menunjukkan Komitmen *Gym* Untuk Memberikan Layanan Yang Transparan Dan Responsif. Dengan Demikian, Komunikasi Yang Efektif Dapat Menjadi Salah Satu Pilar Dalam Membangun Kepercayaan Dan Kepuasan *Member* Di *World Fit Gym*.

Temuan dan Kendala

Observasi Menunjukkan Bahwa Beberapa Alat *Gym* Memerlukan Perbaikan Dan Kebersihan Ruangan Perlu Ditingkatkan. Responsivitas Staf Trainer Juga Kurang Memadai. Dari Wawancara, *Member* Mengeluhkan Alat Yang Rusak Dan Lambatnya Respons Staf, Sementara

Staf Sendiri Mengakui Adanya Kendala Dalam Manajemen Waktu Dan Pelatihan. Dokumentasi Menunjukkan Adanya Laporan Keluhan Terkait Alat Dan Keterlambatan Respons Staf.

Selain Masalah Yang Telah Disebutkan, Kurangnya Ketersediaan Alat Yang Berfungsi Dengan Baik Dapat Mempengaruhi Produktivitas Dan Motivasi Member Saat Berlatih. Alat Yang Rusak Atau Kurang Terawat Tidak Hanya Menghambat Rutinitas Latihan, Tetapi Juga Dapat Menimbulkan Risiko Cedera. Hal Ini Menunjukkan Bahwa Manajemen Perlu Meningkatkan Frekuensi Dan Kualitas Pemeliharaan Peralatan Untuk Memastikan Bahwa Semua Alat Selalu Dalam Kondisi Optimal. Selain Itu, Gym Dapat Mempertimbangkan Untuk Menyusun Sistem Pelaporan Yang Lebih Efisien Bagi Member Untuk Melaporkan Kerusakan Alat, Sehingga Tindakan Perbaikan Dapat Segera Dilakukan.

Masalah Kebersihan Ruangan Juga Merupakan Aspek Penting Yang Tidak Boleh Diabaikan. Lingkungan Gym Yang Bersih Dan Rapi Sangat Berpengaruh Terhadap Kenyamanan Dan Pengalaman Keseluruhan Member. Penambahan Jadwal Pembersihan Yang Lebih Sering Serta Pengawasan Kebersihan Yang Lebih Ketat Bisa Menjadi Langkah Awal Untuk Mengatasi Keluhan Ini. Selain Itu, Manajemen Dapat Mempromosikan Budaya Kebersihan Di Kalangan Member Dengan Menyediakan Fasilitas Pembersih Untuk Digunakan Sebelum Dan Sesudah Menggunakan Peralatan. Ini Tidak Hanya Meningkatkan Kebersihan Secara Keseluruhan Tetapi Juga Menunjukkan Perhatian Gym Terhadap Kesehatan Dan Kesejahteraan Member.

Masalah Manajemen Waktu Dan Pelatihan Di Kalangan Staf Juga Perlu Mendapatkan Perhatian Serius. Keterlambatan Respons Dan Kurangnya Interaksi Dengan Member Dapat Menciptakan Kesan Bahwa Gym Kurang Peduli Terhadap Kebutuhan Pelanggan. Untuk Mengatasi Hal Ini, Pelatihan Khusus Dalam Manajemen Waktu Dan Layanan Pelanggan Dapat Diberikan Kepada Staf. Selain Itu, Memperkuat Komunikasi Internal Dan Penjadwalan Tugas Yang Lebih Efektif Dapat Membantu Staf Dalam Memenuhi Kebutuhan Member Secara Lebih Responsif Dan Profesional. Implementasi Dari Perbaikan-Perbaikan Ini Tidak Hanya Akan Meningkatkan Kualitas Layanan Tetapi Juga Membangun Kembali Kepercayaan Member Terhadap Gym.

Solusi/Usulan Produk Penyelesaian Masalah

Dalam Mengatasi Masalah Yang Teridentifikasi, Beberapa Langkah Solusi Diusulkan. Pertama, Pemeliharaan Alat Harus Dilakukan Secara Rutin Dengan Pemeriksaan Harian, Mingguan, Dan Bulanan Serta Jadwal Pemeliharaan Terencana. Kebersihan Ruangan Juga Perlu Ditingkatkan Dengan Pembersihan Harian Dan Inspeksi Mingguan. Pelatihan Staf Menjadi Penting Untuk Meningkatkan Responsivitas. Pelatihan Ini Meliputi Pelatihan Dasar, Berkala, Dan Role-Playing. Selain Itu, Pengembangan Profesional Staf Dapat Dilakukan Melalui Workshop, Sertifikasi, Dan Penilaian Kinerja. Implementasi Solusi Ini Diharapkan Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Member Di World Fit Gym.

Pemeliharaan Alat Dan Pelatihan Staf, Penting Juga Bagi World Fit Gym Untuk Mengembangkan Sistem Umpan Balik Yang Lebih Efektif. Sistem Ini Dapat Berupa Survei Reguler, Kotak Saran, Atau Platform Digital Di Mana Member Dapat Dengan Mudah Menyampaikan Keluhan, Saran, Atau Apresiasi Mereka Terhadap Layanan Gym. Respons Cepat Terhadap Umpan Balik Ini Akan Menunjukkan Bahwa Gym Menghargai Opini Member Dan Berkomitmen Untuk Terus Melakukan Perbaikan. Dengan Demikian, Member Merasa Lebih Dihargai Dan Termotivasi Untuk Tetap Menggunakan Fasilitas Gym. Umpan Balik Ini Juga Bisa Digunakan Sebagai Alat Evaluasi Untuk Mengidentifikasi Area Yang Memerlukan Perhatian Lebih Lanjut.

World Fit Gym Dapat Mempertimbangkan Untuk Memperkenalkan Program Loyalitas Atau Insentif Yang Dirancang Untuk Meningkatkan Kepuasan Dan Keterlibatan Member. Program Ini Bisa Mencakup Diskon Khusus, Hadiah Bagi Member Yang Sering Berlatih, Atau Akses Ke Kelas Eksklusif. Dengan Memberikan Nilai Tambah Melalui Program Ini, Gym Tidak Hanya Meningkatkan Retensi Member Tetapi Juga Membangun Komunitas Yang Lebih Kuat Dan Loyal. Selain Itu, Gym Dapat Memanfaatkan Media Sosial Dan Platform Digital Untuk Mempromosikan Program Ini, Sehingga Menjangkau Lebih Banyak Member Potensial Dan Memperluas Basis Pelanggannya. Dengan strategi pemasaran digital yang efektif, seperti konten menarik, testimoni pelanggan, dan promosi melalui iklan berbayar, gym dapat membangun brand awareness dan menarik minat audiens yang lebih luas. Interaksi aktif dengan calon pelanggan melalui media sosial juga memungkinkan gym untuk membangun komunitas yang solid, memberikan informasi tentang program terbaru, serta menjalin hubungan yang lebih dekat

dengan para member. Langkah ini tidak hanya memperkuat eksistensi gym di dunia digital, tetapi juga meningkatkan daya tarik program kebugaran yang ditawarkan.

4. Kesimpulan

Berdasarkan Hasil Dari Penelitian Dan Pembahasan Yang Telah Dilakukan Mengenai Evaluasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada *World Fit Gym* KOTA BEKASI, Dari Penelitian Yang Dilakukan Terhadap *World Fit Gym* Di KOTA BEKASI, Dapat Disimpulkan Bahwa Aspek *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Dan Empathy* Memainkan Peran Penting Dalam Menentukan Kualitas Layanan Yang Diberikan. Evaluasi Terhadap Aspek *Tangible*, Seperti Kondisi Alat-Alat Dan Fasilitas *Gym*, Menunjukkan Bahwa Keadaan Yang Baik Dapat Meningkatkan Efektivitas Latihan Dan Kepuasan *Member*. Di Sisi Lain, *Reliability* Mempengaruhi Penilaian Terhadap Keandalan Jadwal Kelas Dan Pemeliharaan Fasilitas, Yang Memerlukan Konsistensi Dan Perhatian Yang Lebih Dalam Implementasinya. *Responsiveness*, Yang Mencakup Kecepatan Tanggapan Terhadap Kebutuhan *Member* Dan Kemampuan Mengoreksi Kesalahan Teknik Latihan, Juga Berperan Penting Dalam Memastikan Pengalaman Positif Bagi *Member*. Aspek *Assurance*, Yang Menyangkut Rasa Percaya Dan Jaminan Terhadap Layanan Yang Aman Dan Efektif, Juga Menjadi Fokus Penting Dalam Membangun Kepercayaan *Member* Terhadap *Gym*. *World Fit Gym* Perlu Memastikan Bahwa Mereka Tidak Hanya Dapat Memenuhi Jaminan Kebugaran *Member*, Tetapi Juga Mampu Memberikan Alternatif Yang Memadai Jika Terjadi Kendala Dalam Proses Latihan. Terakhir, Dimensi *Empathy* Sangat Vital Dalam Menjaga Hubungan Yang Baik Dengan *Member*, Serta Memberikan Dukungan Emosional Dan Motivasi Yang Konsisten. Pendekatan Yang Empatik Ini Tidak Hanya Memperkuat Ikatan Antara *Gym* Dan *Member*, Tetapi Juga Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Mereka Terhadap *Gym* Tersebut. Secara Keseluruhan, Evaluasi Mendalam Terhadap Semua Dimensi Ini Dapat Membantu *World Fit Gym* Untuk Terus Meningkatkan Kualitas Layanan Mereka, Memastikan Bahwa Setiap *Member* Merasa Didukung, Aman, Dan Dihargai Dalam Perjalanan Kebugaran Mereka. Dengan Demikian, Implementasi Perbaikan Yang Berkelanjutan Dalam Aspek-Aspek Ini Akan Membawa Dampak Positif Yang Signifikan Bagi Reputasi Dan Pertumbuhan *Gym* Di Pasar Yang Semakin Kompetitif Ini.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti Ingin Mengucapkan Terima Kasih yang sebesar-besarnya kepada Dr. Febrisi Dwita, S.Tr. Log., M.M., Atas Dukungan, Bimbingan, dan Dorongannya Selama Proses Penelitian Ini. Tanpa Bimbingan dan Masukan Beliau, Penelitian Ini Tidak Akan Dapat terselesaikan Dengan Baik. Pengalaman, Pengetahuan, dan Dedikasi Beliau Dalam Membimbing Peneliti sangatlah Berharga dan Memberikan Kontribusi yang Signifikan Terhadap Hasil Penelitian Ini. Peneliti Merasa Sangat Beruntung Memiliki Kesempatan Untuk Belajar Dan Bekerja di Bawah Bimbingan Beliau. Terima Kasih Atas Semua Waktu, Usaha, Dan Dukungan yang Telah Diberikan.

Referensi

- [1] F. Dwita and L. Agustine, "Creating Customer Satisfaction to Customer Loyalty: The Role of Service Quality in Every 'Moment of Truth,'" *Business and Entrepreneurial Review*, vol. 23, no. 1, pp. 51–68, Jun. 2023, doi: 10.25105/ber.v23i1.15481.
- [2] N. K. Sumiari, "Pengukuran Customer Satisfaction Index Terhadap Pelayanan di Century Gym," *Sisfotenika*, vol. 7, no. 1, pp. 25–37, 2017.
- [3] W. Parimita, C. Wiradendi Wolor, F. Dwita, and Y. Sedyoningsih, "Personality Wars: Nurturing Job Satisfaction While Battling Burnout and Heavy Work Investment," 2023, doi: 10.5110/77.
- [4] M. P. DANI HERMAWAN, "Manajemen sarana dan prasarana," *Jawa Timur: Klik Media*, 2021.
- [5] A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and L. L. Berry, "A conceptual model of service quality and its implications for future research," *J Mark*, vol. 49, no. 4, pp. 41–50, 1985.
- [6] S. Septiana and J. Alie, "Pengaruh Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang," *MBIA*, vol. 22, no. 2, pp. 325–339, 2023.

- [7] F. Dwita, D. Sudiantini, L. Agustine, Y. Sedyoningsih, and K. Channa, "The Effect of Moment of Truth, Service Quality and Customer Satisfaction on Customer Loyalty," *Journal of Economics, Finance and Management Studies*, vol. 6, no. 01, pp. 137–145, 2023.
- [8] F. Maulana, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusat Kebugaran D'Gym Apita Cirebon," *Indonesian Journal of Strategic Management*, vol. 2, no. 2, 2019.
- [9] P. Akhsa Nabila, W. A. Indriyansyah, and F. Dwita, "Influence Of Facility and Quality Of Service On Customer Loyalty Through Customer Satisfaction," 2022, [Online]. Available: <http://nusantaramadanijurnal.org>
- [10] M. Bernik, "Analisis kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan konsumen: studi kasus gold's gym bandung," *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, vol. 3, no. 1, pp. 1–19, 2019.
- [11] F. Dwita, S. Sumardiono, R. Apriani, L. Agustine, and T. L. Rivaldo, "The effect of supply chain management practices based on enterprise resource planning systems on retail performance through competitive advantage," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*, vol. 7, no. 6, pp. 1429–1439, 2023.
- [12] M. E. Damayanti, S. Pawenang, and A. Y. Burhanuddin, "Motivasi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Fitness Center Sebagai Tempat Berolahraga (Studi Kasus pada Classic Gym Klaten)," *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, vol. 4, no. 6, pp. 1653–1662, 2022.
- [13] M. R. Fadli, "Memahami desain metode penelitian kualitatif," *Humanika, Kajian Ilmiah Mata Kuliah Umum*, vol. 21, no. 1, pp. 33–54, 2021.