

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA KEBUGARAN PADA LISA'S HOUSE  
JAKARTA BARAT**

SKRIPSI

Nama : Dian Lopita Sari  
NIM : 43109110061



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA KEBUGARAN PADA LISA'S HOUSE  
JAKARTA BARAT**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
SARJANA EKONOMI  
Program Studi Manajemen – Strata 1**

Nama : Dian Lopita Sari  
NIM : 43109110061



**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2010**

## **SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dian Lopita Sari

NIM : 43109110061

Program Studi : S1 Manajemen Pemasaran

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 11 Agustus 2011

(Dian Lopita Sari)  
NIM: 43109110061

## **LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

Nama : DIAN LOPITA SARI  
NIM : 43109110-061  
Program Studi : Ekonomi Manajemen  
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP KUALITAS  
PELAYANAN JASA KEBUGARAN PADA LISA'S HOUSE  
JAKARTA BARAT  
Tanggal Ujian Lulus : 08 Agustus 2011-08-01

**Disahkan Oleh:  
Pembimbing Skripsi**

**( Priyono, SE.,ME )**

**Dekan**

**Ketua Program Studi  
Manajemen S1**

**( Dr. Enny Ariyanto, SE.,MSi )**

**(Arief Bowo Prayoga K, SE., MM )**

## **LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI**

Skripsi

Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Jasa Kebugaran

Pada Lisa's House Jakarta Barat

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

**Dian Lopita Sari**

**43109110-061**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Pada tanggal 11 Agustus 2011

**Susunan Dewan Penguji**

**Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi**

**( Priyono SE.,ME )**

**Anggota Dewan Penguji**

**( Zulfitri, Ir.,M.Si )**

**Anggota Dewan Penguji**

**( Muhammad Rizki, BBA., MBA )**

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang mana berkat rahmat dan hidayah\_Nya lah penulis dapat menyelesaikan karya tulis yang berbentuk skripsi yang berjudul “ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Kebugaran terhadap Kepuasan Konsumen pada Lisa’s House Jakarta Barat”.

Adapun Penulisan skripsi ini dilakukan sebagai syarat bagi penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana pada program studi S1 Manajemen di Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta.

Penulis menyadari bahwa keberhasilan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak baik langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Enny Ariyanto, S.E, Msi selaku Dekan Universitas Mercu Buana.
2. Bapak H. Arief Wibowo Prayoga Kasmu, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Priyono S.E, ME selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, pengarahan, saran serta dukungan yang berarti kepada penulis selama penyusunan skripsi.
4. Seluruh Dosen dan Staf serta Karyawan Universitas Mercu Buana, yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Ayah dan Ibu Namuri Anoem S beserta keluarga besar, yang telah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan pada perguruan tinggi di Universitas Mercu Buana Jakarta.

6. Orang tua, saudara, dan keluarga besar yang terus memberikan semangat dan doa yang tulus demi kelancaran penulis dalam menyelesaikan pendidikan di Universitas ini.
7. Eko Budi Santoso S.kep yang selalu memberikan semangat, dukungan dan juga pengarahan untuk penyelesaian skripsi. Terimakasih
8. Seluruh member *Lisa's House* yang bersedia memberikan bantuan untuk kelancaran dalam pengambilan data laporan.
9. Teman- teman seperjuangan Program Manajemen PKK Mercu Buana angkatan 2010.

Semoga segala kebaikan dan pertolongan semuanya mendapatkan berkah dari Allah SWT. Akhir kata penulis mohon maaf apabila masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua yang memerlukan. AMIN

## DAFTAR ISI

|                                                    |             |
|----------------------------------------------------|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL .....</b>                        | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                         | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI .....</b>      | <b>iii</b>  |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI .....</b> | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI .....</b>      | <b>v</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>                        | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI .....</b>                            | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                          | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>                         | <b>ix</b>   |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                       | <b>x</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                               | <b>xi</b>   |
| <b>BAB I        PENDAHULUAN .....</b>              | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang Masalah .....                   | 1           |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                          | 3           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....            | 4           |
| <b>BAB II        TINJAUAN MATERI .....</b>         | <b>5</b>    |
| 2.1 Pemasaran .....                                | 5           |
| 2.1.1 Pengertian Pemasaran .....                   | 5           |
| 2.1.2 Konsep Pemasaran .....                       | 6           |
| 2.1.3 Management Pemasaran .....                   | 7           |
| 2.1.4 Bauran Pemasaran .....                       | 7           |

|                                                         |           |
|---------------------------------------------------------|-----------|
| 2.2 Pelayanan .....                                     | 10        |
| 2.3 Kualitas Pelayanan ( <i>service Quality</i> ) ..... | 11        |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....               | 11        |
| 2.4 Jasa .....                                          | 11        |
| 2.4.1 Pengertian Jasa .....                             | 11        |
| 2.4.2 Karakteristik Jasa .....                          | 12        |
| 2.4.3 Dimensi Kualitas Jasa .....                       | 13        |
| 2.4.4 Klasifikasi Jasa .....                            | 15        |
| 2.4.5 Kualitas Jasa .....                               | 16        |
| 2.5 Kepuasan Pelanggan .....                            | 18        |
| 2.5.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....               | 19        |
| 2.5.2 Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....        | 21        |
| 2.5.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....        | 22        |
| 2.6 Kebugaran .....                                     | 24        |
| 2.6.1 Definisi Kebugaran .....                          | 24        |
| 2.6.2 Aspek Kebugaran .....                             | 26        |
| 2.7 Hubungan Kualitas dengan Kepuasan Konsumen .....    | 26        |
| <b>BAB III      METODOLOGI PENELITIAN .....</b>         | <b>29</b> |
| 3.1 Gambaran Umum Perusahaan .....                      | 29        |
| 3.1.1 Lokasi dan Alamat Perusahaan .....                | 29        |
| 3.1.2 Sejarah Singkat Perusahaan .....                  | 29        |
| 3.2 Metode Penelitian .....                             | 31        |
| 3.3 Definisi Operasional Variabel .....                 | 31        |

|               |                                          |           |
|---------------|------------------------------------------|-----------|
|               | 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....        | 33        |
|               | 3.5 Jenis dan Sumber Data .....          | 33        |
|               | 3.6 Populasi dan Sampel Penelitian ..... | 33        |
|               | 3.7 Metode Analisis Data .....           | 34        |
|               | 3.8.1 Uji Validitas .....                | 34        |
|               | 3.8.2 Uji Reabilitas .....               | 35        |
| <b>BAB IV</b> | <b>ANALISIS HASIL PENELITIAN .....</b>   | <b>40</b> |
|               | 4.1 Karakteristik Responden .....        | 40        |
|               | 4.1.1 Analisis dan Pembahasan Data ..... | 41        |
|               | 4.2 Pengujian Validitas .....            | 78        |
|               | 4.3 Pengujian Reabilitas .....           | 81        |
|               | 4.4 Pembahasan .....                     | 83        |
| <b>BAB V</b>  | <b>SIMPULAN DAN SARAN .....</b>          | <b>88</b> |
|               | 5.1 Simpulan .....                       | 88        |
|               | 5.2 Saran .....                          | 90        |

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

Lampiran 1: Uji Validitas Variabel Kinerja

Lampiran 2: Uji Reability Variabel Kinerja

Lampiran 3: Uji Validitas Variabel Kepentingan

Lampiran 4: Uji Reability Variabel Kepentingan

Lampiran 5: Kuisioner

Lampiran 6: Surat Keterangan Penelitian

.....

## DAFTAR TABEL

|                                                              | Halaman |
|--------------------------------------------------------------|---------|
| Tabel 3.1 Variabel, Dimensi dan Indikator .....              | 32      |
| Tabel 4.1.1 Distribusi Frekuensi Jenis kelamin .....         | 40      |
| Tabel 4.1.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden .....        | 40      |
| Tabel 4.1.2 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden .....   | 41      |
| Tabel 4.1 Kinerja terhadap Lokasi Lisa's house .....         | 41      |
| Tabel 4.2 Kepentingan terhadap Lokasi Lisa's house .....     | 42      |
| Tabel 4.3 Kinerja terhadap Lahan Parkir .....                | 42      |
| Tabel 4.4 Kepentingan terhadap Lahan Parkir .....            | 43      |
| Tabel 4.5 Kinerja terhadap kelengkapan gedung .....          | 43      |
| Tabel 4.6 Kepentingan terhadap kelengkapan gedung .....      | 44      |
| Tabel 4.7 Kinerja terhadap Interior ruang senam .....        | 44      |
| Tabel 4.8 Kepentingan terhadap interior ruang senam .....    | 45      |
| Tabel 4.9 Kinerja terhadap penampilan staff .....            | 46      |
| Tabel 4.10 Kepentingan terhadap penampilan staff .....       | 46      |
| Tabel 4.11 Kinerja terhadap penampilan instruktur .....      | 47      |
| Tabel 4.12 Kepentingan terhadap penampilan instruktur .....  | 47      |
| Tabel 4.13 Kinerja terhadap kelengkapan alat senam .....     | 48      |
| Tabel 4.14 Kepentingan terhadap kelengkapan alat senam ..... | 48      |
| Tabel 4.15 Kinerja terhadap media informasi .....            | 49      |
| Tabel 4.16 Kepentingan terhadap media informasi .....        | 50      |

|            |                                                                 |    |
|------------|-----------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.17 | Kinerja terhadap penggunaan alat senam .....                    | 50 |
| Tabel 4.18 | Kepentingan terhadap penggunaan alat senam .....                | 51 |
| Tabel 4.19 | Kinerja terhadap kinerja peralatan senam .....                  | 52 |
| Tabel 4.20 | Kepentingan terhadap kinerja peralatan senam .....              | 52 |
| Tabel 4.21 | Kinerja terhadap jadwal latihan .....                           | 53 |
| Tabel 4.22 | Kepentingan terhadap jadwal latihan .....                       | 53 |
| Tabel 4.23 | Kinerja terhadap kesesuaian pengajaran dengan kebutuhan .....   | 54 |
| Tabel 4.24 | Kepentingan terhadap kesesuaian pengajaran dengan kebutuhan ... | 55 |
| Tabel 4.25 | Kinerja terhadap pola mengajar instruktur .....                 | 55 |
| Tabel 4.26 | Kepentingan terhadap pola mengajar instruktur .....             | 56 |
| Tabel 4.27 | Kinerja terhadap fasilitas lainnya .....                        | 57 |
| Tabel 4.28 | kepentingan terhadap fasiitas lainnya .....                     | 57 |
| Tabel 4.29 | Kinerja terhadap tanggapan permasalahan konsumen .....          | 58 |
| Tabel 4.30 | Kepentingan terhadap tanggapan permasalahan konsumen .....      | 58 |
| Tabel 4.31 | Kinerja terhadap pengetahuan karyawan .....                     | 59 |
| Tabel 4.32 | Kepentingan terhadap pengetahuan karyawan .....                 | 60 |
| Tabel 4.33 | Kinerja terhadap kemudahan mendapat informasi .....             | 60 |
| Tabel 4.34 | Kepentingan terhadap kemudahan mendapat informasi .....         | 61 |
| Tabel 4.35 | Kinerja terhadap penyampaian informasi .....                    | 61 |
| Tabel 4.36 | Kepentingan terhadap penyampaian informasi .....                | 62 |
| Tabel 4.37 | Kinerja terhadap realisasi tanggapan konsumen .....             | 63 |
| Tabel 4.38 | Kepentingan terhadap realisasi tanggapan konsumen .....         | 63 |
| Tabel 4.39 | Kinerja terhadap pelayanan yang adil .....                      | 64 |

|            |                                                            |    |
|------------|------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.40 | Kepentingan terhadap pelayanan yang adil .....             | 64 |
| Tabel 4.41 | Kinerja terhadap keamanan saat latihan .....               | 65 |
| Tabel 4.42 | Kepentingan terhadap keamanan saat latihan .....           | 65 |
| Tabel 4.43 | Kinerja terhadap kemampuan memotifasi konsumen .....       | 66 |
| Tabel 4.44 | Kepentingan terhadap kemampuan memotifasi konsumen .....   | 66 |
| Tabel .45  | Kinerja terhadap kesesuaian pengajaran.....                | 67 |
| Tabel 4.46 | kepentingan terhadap kesesuaian pengajaran .....           | 68 |
| Tabel 4.47 | Kinerja terhadap manfaat yang dirasakan konsumen .....     | 68 |
| Tabel 4.48 | Kepentingan terhadap manfaat yang dirasakan konsumen ..... | 69 |
| Tabel 4.49 | Kinerja terhadap pelayanan yang baik .....                 | 70 |
| Tabel 4.50 | Kepentingan terhadap pelayanan yang baik .....             | 70 |
| Tabel 4.51 | Kinerja terhadap perhatian pada konsumen .....             | 71 |
| Tabel 4.52 | Kepentingan terhadap perhatian pada konsumen .....         | 71 |
| Tabel 4.53 | Kinerja terhadap pemahaman kebutuhan konsumen .....        | 72 |
| Tabel 4.54 | Kepentingan terhadap pemahaman kebutuhan konsumen .....    | 72 |
| Tabel 4.55 | Kinerja terhadap komunikasi yang efektif .....             | 73 |
| Tabel 4.56 | Kepentingan terhadap komunikasi yang efektif .....         | 73 |
| Tabel 4.57 | Kinerja terhadap kepuasan secara umum .....                | 74 |
| Tabel 4.58 | Kepentingan terhadap kepuasan secara umum .....            | 75 |
| Tabel 4.59 | Rangkuman hasil tanggapan tingkat kinerja .....            | 75 |
| Tabel 4.60 | Rangkuman hasil tanggapan tingkat kepentingan .....        | 77 |
| Tabel 4.61 | Hasil uji validitas tingkat kinerja .....                  | 79 |
| Tabel 4.62 | Hasil uji validitas tingkat kepentingan .....              | 80 |

|            |                                                    |    |
|------------|----------------------------------------------------|----|
| Tabel 4.63 | Uji reabilitas tingkat kinerja & kepentingan ..... | 81 |
| Tabel 4.64 | Rekapitulasi kinerja dan kepentingan .....         | 82 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                            | Halaman |
|--------------------------------------------|---------|
| Gambar 2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan ..... | 22      |
| Gambar 3.1 Diagram Kartesius .....         | 38      |
| Gambar 4.1 Diagram Kartesius .....         | 83      |