

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SENGKALING AEROBIC DAN FITNESS CENTER MALANG

 Oleh: HENDRA ADI GUNAWAN (O3610332)

Dept. of Management

Dibuat: 2008-04-15 , dengan 3 file(s).

Keywords: Kualitas Pelayanan

Pada dewasa ini, dunia bisnis mengalami perkembangan dan persaingan yang pesat. Banyak perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga merasakan persaingan tersebut. Mereka bersaing untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, karena kualitas pelayanan didalam dunia bisnis merupakan "harga yang harus dibayar" oleh perusahaan agar tetap survive dan kualitas pelayan yang baik berarti akan timbul kepuasan pelanggan. Berdasarkan keadaan tersebut maka peneliti kemudian melakukan penelitian dengan judul " Analisis Kualitas Pelayanan Pada Sengkaling Aerobic dan Fitness Center Malang".

Penelitian ini merupakan penelitian survey. Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui kualitas pelayanan pada sengkaling aerobic dan fitness center Malang. Dalam penelitian ini alat analisis yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan yaitu 1) analisis diagram kartesius, 2) analisis indeks kepuasan pelanggan. Dari hasil analisis yang telah dilakukan dengan analisis diagram kartesius yaitu bahwa ada dua variabel yang perlu ditingkatkan kinerjanya yaitu pada variabel daya tanggap dan perhatian, sedangkan untuk tiga variabel lainnya sudah sangat baik. Hasil dari analisis indeks kepuasan pelanggan yaitu ada dua variabel yang nilainya dibawah 1, yaitu variabel daya tanggap dengan IKP 0,965 dan variabel perhatian dengan IKP 0,987 artinya kinerja perusahaan pada variabel ini belum memuaskan pelanggan, sedangkan untuk tiga variabel lainnya pelanggan sudah merasa sangat puas yaitu variabel keandalan dengan IKP 1,122 , variabel jaminan dengan IKP 1,177 , dan variabel bukti langsung dengan IKP 1,128. total secara keseluruhan pelanggan merasa puas dengan kinerja perusahaan dengan IKP 1,072.

Berdasarkan hasil penelitian diatas, disarankan perusahaan dapat meningkatkan kinerja pada dua variabel yaitu daya tanggap dan perhatian sedangkan untuk tiga variabel lainnya diharapkan perusahaan bisa mempertahankan kinerjanya.

The these days, natural business world of fast emulation and growth. Many peripatetic companies is service area also feel the emulation. They compete to give service which with quality, because service quality in business world are " price to be paid" by company so that remain to survive and quality of good steward mean will arise satisfaction. of cutomer. Pursuant to the situation hence researcher later; then do research with title " Analyse the Quality Of Service At Sengkaling Aerobic and of Fitness Malang Center".

This research is research of survey. Target of this research that is to know the quality of service at aerobic sengkaling and of fitness Malang center.

In this research of analyzer used to know the quality of service that is 1) diagram analysis of kartesius 2) analysis make an index to satisfaction of cutomer.

From analysis result which have been conducted with diagram analysis of kartesius that is that there is two variable which need to be improved the by performance of that is at energy variable listen carefully and attention, while to three other variable have

very good. Result of analysis make an index to satisfaction of customer that is there is two variable which the was value of below/under 1, that is energy variable listen carefully with IKP 0,965 and attention variable with IKP 0,987 mean company performance [at] this variable not yet gratified customer while to three other variable of customer have felt very satisfied that is reliability variable with IKP 1,122 , guarantee variable with IKP 1,177 , and direct evidence variable with IKP 1,128. totalizing as a whole customer lick lips with company performance with IKP 1,072. Pursuant to above research result, suggested by company can improve performance at two variable that is energy listen carefully and attention while to three expected by other variable of company can maintain his performance.