

ABSTRAK

Body Life Fitnes merupakan salah satu industri jasa yang bergerak di bidang pelayanan jasa kebugaran tubuh yang berdiri pada tahun 2008, yang terletak di Jalan Wahid Hasyim No.102 CondongCatur, Sleman-Yogyakarta. Permasalahan yang dialami oleh Body Life Fitnes tersebut yaitu mengalami penurunan jumlah member mulai bulan Januari 2016 hingga September 2016 terdapat 3027 jumlah member yang mendaftar, hanya tersisa 1338 member aktif dan yang non-aktif sebanyak 1689. Terjadi penurunan member sebanyak 10% dari total jumlah member. Untuk mengetahui penyebab yang terjadi, hal pertama yang dapat dilakukan Body Life Fitnes adalah dengan cara wawancara langsung atau dengan cara penyebaran kuisioner/angket. Pendekatan dengan pelanggan dapat mengetahui perilaku dan faktor yang mempengaruhi persepsi dan ekspektasi pelanggan berkaitan dengan kualitas pelayanan.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengukur kualitas pelayanan yang menurut pelanggan penting namun kinerja perusahaan masih buruk dan memberikan usulan prioritas tindakan apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa kebugaran Body Life Fitnes. Dalam penelitian ini metode yang digunakan untuk penelitian adalah metode Importance Performance Analysis (IPA) dan indeks Potential Gain in Customer Value (PGCV).

Atribut-atribut yang perlu diprioritaskan untuk diperbaiki merupakan yang berada di kuadran I dan III pada metode IPA serta memiliki nilai potensi berdasarkan indeks PGCV diatas rata-rata dan dimulai dari yang paling besar. Urutan perbaikan pelayanan atribut tersebut adalah (1) Ketersediaan perlengkapan alat untuk latihan, (2) Pengetahuan instruktur tentang fitnes dan kemampuan, (3) Instruktur membantu anggota dalam latihan, (4) Tarif member berdasarkan fasilitas yang diberikan, (5) Ketersediaan ruang tunggu latihan, (6) Memiliki instruktur yang berpengalaman, (7) Memiliki instruktur yang berpengalaman.

Kata Kunci :Kualitas Pelayanan, IPA, PGCV, Diagram Kartesius

ABSTRACT

Body Life Fitness is one of the service industry which active in body fitness service which was founded in 2008, which is located at Jalan Wahid Hasyim No.102 CondongCatur, Sleman-Yogyakarta. The problems experienced by Body Life Fitness is experiencing a decline in the number of members from January 2016 to September 2016 there are 3027 number of members who register, only 1338 active and non-active members as much as 1689. There was a decline in members as much as 10% of the total number of members . To find out the cause of what happened, the first thing that can be done Body Life Fitness is by way of direct interviews or by way of distributing questionnaires / questionnaires. Approach with customers can know the behavior and factors that affect customer perceptions and expectations related to service quality.

The purpose of this study is to measure the quality of service that is important to customers but the company's performance is still bad and give priority recommendations what actions can be done to improve the quality of fitness services Body Life Fitness. In this study the method used for research is the method of Importance Performance Analysis (IPA) and Potential Gain Index in Customer Value (PGCV).

Attributes that need to be prioritized for improvement are those in quadrants I and III on the IPA method and have potential values based on the PGCV index above average and starting from the largest. The order of service improvement of the attributes is (1) Availability of equipment for training, (2) Instructor's knowledge about fitness and ability, (3) Instructor helps member in training, (4) Member tariff based on given facility, (5) Availability of waiting room Exercise, (6) Have experienced instructors, (7) Have experienced instructors.

Keywords: Service Quality, IPA, PGCV, Cartesian Diagram