

## **ABSTRAK**

*Club House Casagrande merupakan salah satu penyedia layanan fitness center yang terletak di komplek perumahan Casagrande, Depok, Sleman, Yogyakarta. Dalam menghadapi tingginya intensitas persaingan yang ada, Club House Casagrande dituntut untuk senantiasa menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan yang mereka berikan, agar pelanggan tetap loyal serta mampu menguasai pasar. Dari data jumlah pengunjung harian yang didapatkan, ternyata Club House Casagrande mengalami penurunan pengunjung selama 3 bulan terakhir, dari 1150 orang (Desember 2016) turun menjadi 967 orang (Januari 2017), kemudian turun kembali menjadi 831 orang (Februari 2017). Kondisi ini memaksa Club House Casagrande untuk mengevaluasi kinerja yang telah mereka berikan. Hal pertama yang dapat dilakukan Club House Casagrande adalah dengan wawancara langsung atau dengan melakukan penyebaran kuisisioner kepada pelanggan yang masih aktif untuk dapat mengetahui persepsi dan ekspektasi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan.*

*Tujuan dari penelitian ini adalah Menentukan tingkat kepuasan pelanggan fitness center Club House Casagrande secara menyeluruh dan Mengidentifikasi atribut-atribut pelayanan yang perlu dilakukan perbaikan pada fitness center Club House Casagrande. Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode Customer Satisfaction Index (CSI), dan Importance Performance Analysis (IPA).*

*Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan, ternyata tingkat kepuasan pelanggan berkaitan dengan kinerja serta harapan pelanggan sudah dapat terpenuhi dengan baik oleh pihak Club House Casagrande. Hal tersebut dapat kita ketahui dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 0,76 yang berdasarkan tabel Index CSI tergolong dalam kriteria puas Atribut-atribut yang perlu diperbaiki merupakan yang berada di kuadran I dan III pada metode IPA Urutan perbaikan pelayanan atribut tersebut adalah (1) peralatan fitness dalam kondisi lengkap, (2) peralatan fitness dalam keadaan baik, (3) Memberikan gambaran keberhasilan latihan, (4) kecepatan respon petugas kebersihan & perlengkapan terhadap permintaan pengunjung, (5) respon yang baik seluruh karyawan dalam menerima kritik dan saran, (6) peralatan fitness menjamin keselamatan anggota saat latihan.*

***Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, CSI, IPA, Diagram Kartesius***

## **ABSTRACT**

*Club House Casagrande is one of the service providers, fitness center, which is located in the residential complex of Casagrande, Depok, Sleman, Yogyakarta. In the face of the high intensity of competition, the Club House Casagrande is required to constantly maintain and improve the quality of services they provide, so customers remain loyal as well as being able to master the market. The daily number of visitors from the data obtained, it turns out the Club House Casagrande visitor decline during the last 3 months, from 1150 people (December 2016) dropped to 967 people (January 2017), then descends again into 831 people (February 2017). These conditions forced the Club House Casagrande to evaluate performance they provide. The first thing that can be done Club House Casagrande is by direct interviews or by performing a detailed questionnaire to spread customers who are still active to be able to know the presepsi and customer expectations with the quality of service provided.*

*The purpose of this study was to determine the level of customer satisfaction, fitness center, Club House Casagrande thoroughly and identify the attributes of the Ministry to do repairs on the fitness center Club House Casagrande. In this research method used is the method of Customer Satisfaction Index (CSI), and the Importance Performance Analysis (IPA).*

*From the results of the data processing has been done, it turned out that the level of customer satisfaction with regards to performance as well as customer expectations can be fulfilled by either by the Club House Casagrande. Can we know of the value of the CSI obtained namely of 0.76 based on the CSI Index table belongs to the criteria satisfied attributes that need to be repaired is located in quadrants I and III in Order repair services IPA method attribute are (1) fitness equipment in a complete condition, (2), fitness equipment in good condition, (3) Provide an overview of the success of the exercise, the (4) speed of response janitor & gear against the demand of visitors (5) good response all employees in receiving criticism and advice, fitness equipment (6) ensuring the safety of current practice.*

**Keywords: Customer Satisfaction, CSI, IPA, Cartesian Diagram**