

**PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUSAT KEBUGARAN LOKI  
DENGAN METODE *QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT***



**Disusun oleh:**

**Nama : Adi Nugraha**  
**NIM 19106060048**

**STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**  
**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2025**

# LEMBAR PENGESAHAN



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 540971 Fax. (0274) 519739 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1979/Un.02/DST/PP.00.9/08/2025

Tugas Akhir dengan judul : Peningkatan Kualitas Layanan Pusat Kebugaran Loki dengan Metode Quality Function Deployment

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : ADI NUGRAHA  
Nomor Induk Mahasiswa : 19106060048  
Telah diujikan pada : Kamis, 21 Agustus 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A-

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 68a835931b2c0

Ketua Sidang

Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., M.Sc, IPM, ASEAN Eng.  
SIGNED



Valid ID: 68abc3211d880

Penguji I

Syaeful Arief, S.T., M.T.  
SIGNED



Valid ID: 68ab9a383498

Penguji II

Ir. Titi Sari, S.T., M.Sc., IPM.  
SIGNED



Valid ID: 68ae6521663a4

Yogyakarta, 21 Agustus 2025

UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi

Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

## **SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI / TUGAS AKHIR**

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp :-

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga

Di Yogyakarta

*Assalamu 'alaikum wr wb*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami selaku pembimbing berpendapat bahwa proposal skripsi saudara :

Nama : Adi Nugraha

NIM 19106060048

Prodi/semester: Teknik Industri/13

Judul Skripsi : “Peningkatan Kualitas Layanan Pusat Kebugaran Loki Dengan Metode Quality Function Deployment”

Sudah dapat diajukan Kembali kepada Program Studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu dalam Program Studi Teknik Industri.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi/tugas akhir saudara tersebut di atas dapat segera dimunaqsyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum wr wb*

Yogyakarta, 7 Agustus 2025

Pembimbing,



Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., MSc, IPM, ASEAN Eng

NIP. 197903262006042002

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adi Nugraha

NIM : 19106060048

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul “Peningkatan Kualitas Layanan Pusat Kebugaran Loki Dengan Metode Quality Function Deployment” Adalah hasil karya pribadi yang tidak mengandung plagiarisme dan berisi materi yang dipublikasikan atau ditulis orang lain, kecuali bagian-bagian tertentu yang penulis ambil Sebagian dengan tata cara yang dibenarkan secara ilmiah.

Jika terbukti pernyataan ini tidak benar, maka penulis siap mempertanggung jawabkan sesuai hukum yang berlaku.

Yogyakarta, 7 Agustus 2025

Yang Menyatakan,



METERAL  
TEMPEL  
289F7AMX424432133

Adi Nugraha

NIM. 19106060048

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Loki Gym mengalami tantangan dalam menjaga kepuasan dan loyalitas pelanggan akibat adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan. Untuk mengatasi hal tersebut, pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) diterapkan sebagai alat strategis dalam merumuskan prioritas pengembangan layanan yang berbasis suara pelanggan. Penelitian ini melibatkan 100 responden untuk mengidentifikasi 21 atribut kebutuhan pelanggan yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Analisis dilakukan melalui penyusunan *House of Quality* (HoQ), yang mencakup penilaian *Level of Importance* (LoI), penetapan target kualitas dan sales point, serta perhitungan *Improvement Ratio* (IR), *Raw Weight* (RW), dan *Normalized Raw Weight* (NRW). Hasilnya menunjukkan bahwa atribut “karyawan memberikan informasi gerakan yang benar”, “kenyamanan ruang tunggu”, dan “keamanan area parkir” merupakan tiga kebutuhan paling prioritas untuk ditingkatkan. Kontribusi terbesar terhadap kepuasan pelanggan berasal dari kualitas layanan karyawan (39,12%), diikuti aspek keamanan dan kesiapsiagaan darurat (22,80%), serta pengelolaan fasilitas dan kebersihan (21,80%). Temuan ini mendorong perlunya peningkatan dalam aspek *soft services* seperti komunikasi dan responsivitas, yang sama pentingnya dengan perbaikan fasilitas fisik. Penerapan QFD terbukti efektif dalam memetakan kebutuhan pelanggan secara menyeluruh serta menetapkan arah strategis pengembangan layanan di Loki Gym. Integrasi antara dimensi emosional dan fungsional layanan menjadi kunci dalam menciptakan pengalaman pelanggan yang unggul dan berkelanjutan.

Kata kunci: *Quality Function Deployment*, *House of Quality*, kepuasan pelanggan, layanan kebugaran, Loki Gym.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRACT

*Loki Gym faces challenges in maintaining customer satisfaction and loyalty due to discrepancies between service expectations and actual performance. To address this issue, the Quality Function Deployment (QFD) approach is employed as a strategic tool to translate the Voice of Customer (VoC) into prioritized service development initiatives. This study involved 100 respondents to identify 21 customer needs, categorized into five SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data were analyzed using the House of Quality (HoQ) framework, including the assessment of Level of Importance (LoI), target values, sales points, and the calculation of Improvement Ratio (IR), Raw Weight (RW), and Normalized Raw Weight (NRW). The findings reveal that the most critical attributes to be improved are: “staff providing correct movement guidance,” “comfort of the waiting area,” and “parking area security.” The highest contribution to customer satisfaction stems from service quality delivered by staff (39.12%), followed by safety and emergency preparedness (22.80%), and facility management and cleanliness (21.80%). These results highlight the importance of enhancing soft services, such as communication and responsiveness, alongside physical facility improvements. Overall, QFD proves to be an effective method for mapping customer needs and setting strategic directions for service improvement at Loki Gym. Integrating emotional and functional aspects of service is essential to delivering a superior and sustainable customer experience.*

*Keywords: Quality Function Deployment, House of Quality, customer satisfaction, fitness services, Loki Gym.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



## HALAMAN MOTTO

*“Lakukan apa yang kau mau sekarang / Saat hatimu bergerak, jangan kau larang  
/ Lagi pula hidup akan berakhir / Maka lakukan apa yang kau mau sekarang”*

(Hindia, 2023, Berdansalah, Karir Tak Ada Artinya)

*“Everything Gonna Be Okay”*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kahadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada saya sehingga saya dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Peningkatan Layanan Fitnes Dengan Metode Quality Function Deployment Pada Loki Gym”. Pada proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk kelulusan pada program studi Teknik Industri Fakultas Sains dan Teknologi UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Pada penulisan proposal ini saya ingin berterima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan proposal hingga selesai, yaitu kepada :

1. Dr. Ir. Ira Setyaningsih, S.T., MSc, IPM, ASEAN Eng selaku Dosen pembimbing atas bimbingan, saran, dan motivasi yang diberikan.
2. Keluarga, kepada Ibu saya yang telah memberikan nasihat dan mendoakan saya.
3. Pratama Aditya Putra I Putu Gede selaku owner *Loki Gym*, yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian tugas akhir di *Loki Gym*, serta telah menjadi responden dalam penelitian.
4. Member *Loki Gym* yang telah bersedia menjadi responden dalam pengumpulan data kuesioner.
5. Fadilla Nur Allivia selaku pacar saya, yang telah memberikan bantuan dan dukungan selama penulisan skripsi dilakukan.
6. Teman-teman saya, Aldi, Willy, Diko, dan Ical, yang telah menemani saya selama penulisan penelitian hingga selesai.



Saya menyadari bahwa proposal skripsi ini masih terdapat kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Saya mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga proposal kerja praktik ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan penerapan di lapangan untuk dikembangkan lebih lanjut.

Yogyakarta, 8 Agustus 2025



Adi Nugraha



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Pertanyaan Penelitian.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	7
1.5 Batasan Penelitian.....	7
1.6 Sistematika penulisan .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	11
2.2.1 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	11
2.2.2 <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).....	15
2.2.3 <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Objek Penelitian.....	17
3.2 Jenis Data.....	17
3.3 Pengumpulan Data.....	17
3.4 Validitas .....	19
3.6 Variabel Penelitian.....	20
3.7 Alur Penelitian .....	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1. Gambaran Umum Responden.....	23

4.2 Hasil Analisis.....	30
4.2.1 Hasil Analisis SERVQUAL.....	31
4.2.2 Hasil Wawancara .....	33
4.2.3 Quality Function Deployment (QFD).....	37
4.3 Pembahasan .....	58
4.4 Implikasi Manajerial .....	65
BAB V PENUTUP.....	69
5.1 Kesimpulan .....	69
5.2 SARAN.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN .....	76



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	9
Tabel 4. 1 Gambaran Umum Responden.....	23
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas .....	27
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas .....	29
Tabel 4. 4 Hasil Servqual .....	31
Tabel 4. 5 Level of Importance .....	40
Tabel 4. 6 Nilai Goal .....	44
Tabel 4. 7 Sales Point .....	46
Tabel 4. 8 Keterangan Sales Point.....	47
Tabel 4. 9 Improvement Ratio.....	48
Tabel 4. 10 Nilai Raw Weight.....	50
Tabel 4. 11 Normalized Raw Weight .....	51
Tabel 4. 12 Respon Teknis .....	53
Tabel 4. 13 Relationship Matrix.....	56
Tabel 4. 14 Matriks Korelasi .....	57
Tabel 4. 15 Technical Performance .....	58

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Penurunan Member Loki Gym.....	4
Gambar 2. 1 HOQ.....	14
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	22
Gambar 4. 1 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	24
Gambar 4. 2 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	25
Gambar 4. 3 Rekapitulasi Jawaban Responden.....	26
Gambar 4. 4 House of Quality.....	61



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Tersebarnya informasi mengenai kesehatan dan informasi pentingnya olahraga membuat masyarakat mulai sadar akan kesehatan pada tubuh mereka. Sadarnya masyarakat akan kesehatan membuat gaya hidup baru untuk melakukan pola hidup sehat dengan mulai berolahraga. Meningkatnya minat olahraga pada kalangan masyarakat membuat perusahaan pusat kebugaran perlu meningkatkan pelayanan dan fasilitas yang dibutuhkan masyarakat, hal ini ditujukan untuk pelanggan pusat kebugaran dapat merasa nyaman, dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pusat kebugaran. Persaingan pasar pusat kebugaran menjadi salah satu faktor bagi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan mereka, para pelanggan akan menentukan pilihan mereka sesuai dengan kebutuhan yang pelanggan inginkan (Yudha & Hakim, 2021).

Perusahaan pusat kebugaran merupakan perusahaan jasa yang memberikan fasilitas tempat, alat dan perlengkapan olahraga (Sirait & Silitonga, 2023). Kualitas pelayanan pada perusahaan pusat kebugaran atau *fitness* merupakan kualitas pelayanan jasa. Kualitas layanan akan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, karena dengan kualitas layanan yang memuaskan, pelanggan akan merasa puas dengan layanan dan fasilitas yang diberikan oleh penyedia jasa (Yudha & Hakim, 2021).

Pusat kebugaran Loki merupakan perusahaan jasa yang menyediakan alat dan tempat yang dapat digunakan olahraga angkat beban. Dalam



melakukan aktivitas olahraga. Fasilitas alat yang digunakan, dan kondisi pusat kebugaran menjadi peran penting pelanggan untuk konsisten melakukan olahraga secara teratur. Pusat kebugaran loki menyediakan perlengkapan alat olahraga angkat beban, seperti *dumble*, *barbel*, *bench press*, *lat pull down*, *cable fly*, dan *leg press*. Alat ini bisa digunakan untuk melatih otot tubuh secara keseluruhan. Setiap jenis alat peralatan hanya tersedia satu unit, sehingga untuk menggunakan mesin angkat beban perlu bergantian dengan pelanggan yang lainnya. Tata letak di pusat kebugaran Loki memiliki ruang yang cukup untuk berolahraga, tata letak mesin angkat beban dalam ruangan sudah diatur supaya kegiatan olahraga dapat dilakukan dengan nyaman, namun apabila pengunjung berdatangan secara bersamaan, ruangan pusat kebugaran terasa sempit.

Kepuasan pelanggan adalah bentuk usaha perusahaan dalam memenuhi suatu keinginan pelanggan (Hindarwati, et al., 2023). Peningkatan kualitas layanan pusat kebugaran perlu dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Peningkatan kualitas layanan dapat dilakukan dengan mengetahui seberapa nilai yang diberikan pelanggan pada perusahaan, atau mengetahui kepuasan pelanggan pusat kebugaran terhadap layanan yang diberikan oleh perusahaan. Selain itu perusahaan dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan yang belum diberikan oleh perusahaan.

Analisis kepuasan pelanggan perlu dilakukan oleh perusahaan pusat kebugaran untuk peningkatan kualitas layanan jasa, analisis dilakukan dengan adanya standar yang telah digunakan pada perusahaan para pesaing, ataupun melebihi standar pesaing pasar. Hal ini dilakukan untuk

membangun loyalitas konsumen terhadap perusahaan. Loyalitas konsumen sendiri dapat diartikan dengan pembelian langganan member secara *continue* (Ayuningtyas, et al., 2023).

Penilaian kepuasan pelanggan dapat dilakukan dengan melakukan pengukuran kualitas layanan menggunakan metode *servqual*. *Servqual* (*service quality*) adalah metode mengenai kepuasan pelanggan tentang persepsi pelanggan pada layanan jasa yang diberikan perusahaan (Tandilindo, et al., 2023). Metode *Servqual* dalam konteks penelitian ini menghasilkan bagaimana ekspektasi pelanggan pada pusat kebugaran Loki dengan pelayanan yang diberikan oleh Perusahaan. Penjelasan metode ini membahas mengenai 5 dimensi, yaitu *reliability*, *tangibles*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Suara pelanggan dari penilaian kepuasan pelanggan dapat menghasilkan kebutuhan dan keinginan konsumen (Darmawan & Dwita, 2023).

Suara pelanggan yang telah didapatkan, perlu dilakukan implementasi menjadi sebuah produk layanan jasa. Metode yang dapat digunakan untuk mengidentifikasi suara pelanggan, serta memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan harapan adalah metode QFD (*Quality Function Deployment*). Model QFD dapat membentuk perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Yu & Wang, 2025).

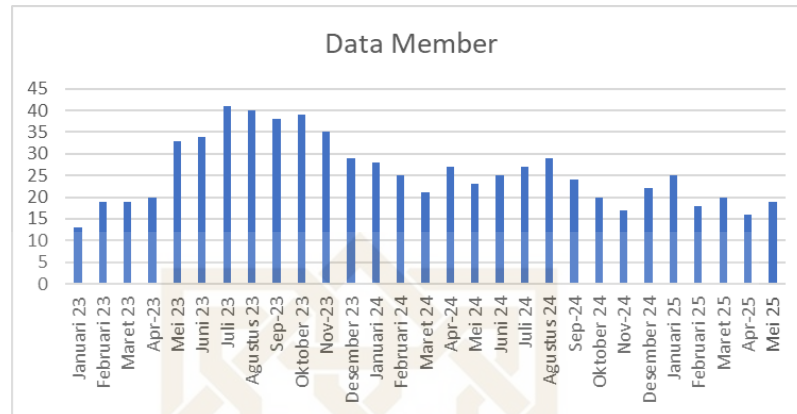
Analisis penilaian pelanggan terhadap kualitas pelayanan perusahaan dengan metode *QFD* (*Quality Function Deployment*) dapat mengembangkan kualitas layanan, dan merancang peningkatan kualitas berdasarkan suara konsumen (Pratama, et al., 2024). Model QFD yang

didukung dengan HOQ (*House Of Quality*) akan mengembangkan suara *customer* menjadi perencanaan peningkatan kualitas pelayanan dengan acuan prioritas utama kebutuhan pelanggan (Robbi, et al., 2023).

Loki Gym merupakan pusat kebugaran kecil dengan konsep *oldschool gym* yang berlokasi di Jalan Alamanda, Pringwulung, Condongcatur, Sleman, Yogyakarta. Gym ini beroperasi setiap Senin hingga Sabtu mulai pukul 07.00 hingga 21.00. Fasilitas yang tersedia meliputi peralatan latihan beban, ruang kardio sederhana, serta area untuk latihan fungsional. Alur pelayanan di Loki Gym dimulai dari pendaftaran dan pembayaran biaya keanggotaan, dilanjutkan dengan akses masuk ke ruang latihan. Setelah itu, anggota dapat menggunakan fasilitas sesuai kebutuhan, mendapat arahan dari instruktur jika diperlukan, dan menyelesaikan aktivitas dengan fasilitas tambahan seperti area istirahat. Kondisi gym yang sederhana namun padat aktivitas ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas layanan agar tetap mampu bersaing dengan pusat kebugaran lain di wilayah Sleman.

Hasil observasi dan wawancara dengan pemilik pusat kebugaran Loki menunjukkan bahwa jumlah pelanggan yang melakukan langganan member di pusat kebugaran tersebut dari bulan Januari 2023 hingga April 2025, terhitung sejumlah 703 member. Member merupakan pelanggan yang telah melakukan langganan bulanan pada pusat kebugaran Loki. Data jumlah member dari bulan Januari 2023 hingga April 2025 menghasilkan bahwa rata-rata pelanggan hanya melakukan perpanjangan member sebanyak 2 bulan, setelah itu tidak melanjutkan kembali langganan member.

Hal ini menunjukkan adanya tantangan dalam mempertahankan pelanggan untuk tetap berlangganan dalam jangka waktu yang lebih lama.



Gambar 1.1 Penurunan Member Loki Gym

Berdasarkan data pada Gambar 1.1, terlihat adanya tren penurunan jumlah member Loki Gym sejak akhir tahun 2023 hingga pertengahan 2025. Penurunan ini menunjukkan adanya tantangan serius dalam mempertahankan pelanggan untuk berlangganan dalam jangka waktu lebih lama. Masalah tersebut bisa disebabkan oleh berbagai faktor, mulai dari keterbatasan fasilitas, kualitas pelayanan yang belum optimal, hingga persaingan dengan gym modern lain di Yogyakarta. Fenomena ini relevan dengan penelitian karena menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan melalui metode *Quality Function Deployment* (QFD). Dengan QFD, suara pelanggan dapat diterjemahkan menjadi prioritas perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan keberlangsungan keanggotaan di Loki Gym.

Pusat kebugaran Loki perlu melakukan peningkatan kualitas layanan untuk membangun loyalitas pusat kebugaran Loki. Selain itu, dengan adanya peningkatan kualitas layanan pusat kebugaran, pusat kebugaran

Loki dapat menarik pelanggan diluar member. Peningkatan kualitas layanan pusat kebugaran dapat dilakukan dengan menggunakan metode QFD (*Quality Function Deployment*) untuk mengidentifikasi suara pelanggan dan memberikan prioritas kebutuhan pelanggan.

## **1.2 Pertanyaan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan pada pusat kebugaran Loki?
2. Apa kebutuhan pelanggan yang perlu diberikan oleh Perusahaan Pusat kebugaran Loki?
3. Kualitas layanan apa yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan?
4. Rekomendasi apa yang dapat diberikan pada perusahaan pusat kebugaran Loki untuk meningkatkan kualitas layanan pusat kebugaran?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pertanyaan penelitian yang telah dijabarkan, maka pertanyaan penelitian ini adalah:

1. Mengidentifikasi nilai kualitas pelayanan pusat kebugaran dan kepuasan pelanggan pusat kebugaran Loki
2. Menganalisis kebutuhan pelanggan yang belum diberikan oleh perusahaan pusat kebugaran Loki

3. Mengidentifikasi prioritas utama yang perlu dilakukan perbaikan oleh perusahaan pusat kebugaran Loki
4. Memberikan rekomendasi dan saran kepada perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan pusat kebugaran Loki berdasarkan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah:

1. Mengetahui keinginan dan kebutuhan pelanggan pusat kebugaran Loki
2. Meningkatkan daya tarik masyarakat untuk berlangganan membership di pusat kebugaran Loki
3. Memberikan solusi dan saran untuk perusahaan melakukan evaluasi kualitas pelayanan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, peneliti menetapkan batasan - batasan penelitian untuk fokus pada topik penelitian yang telah dipilih sebagai berikut:

1. Responden pada penelitian ini merupakan pelanggan yang telah menjadi member di pusat kebugaran Loki.
2. Penyebaran kuesioner dilakukan satu kali untuk mengetahui kualitas layanan pusat kebugaran Loki.
3. Penyebaran kuesioner dilakukan secara langsung di pusat kebugaran Loki, dan penyebaran kuesioner secara *online* menggunakan *Google Form*.



4. Penyebaran kuesioner dilakukan selama 1 bulan yaitu pada bulan September 2024.

### **1.6 Sistematika penulisan**

Penelitian dilakukan mulai dari bab 1 yang membahas mengenai pendahuluan, dan latar belakang masalah penelitian ini dilakukan, dari latar belakang masalah yang ada, penulis dapat merumuskan pertanyaan penelitian, membuat tujuan penelitian, dan mengetahui manfaat penelitian. Bab 2 merupakan tinjauan pustaka dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, landasan teori yang digunakan dalam penelitian, landasan teori yang digunakan adalah QFD (*Quality Function Deployment*) sebagai bahan acuan penelitian dilakukan. Bab 3 adalah metodologi penelitian. Bab 4 merupakan pengolahan data dan pembahasan. Bab 5 berisi mengenai kesimpulan dan saran berdasarkan hasil pengolahan data dan pembahasan penelitian.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Menurut hasil pengolahan data yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Nilai kualitas pelayanan pusat kebugaran dan kepuasan pelanggan pusat kebugaran Loki dapat dilihat dari hasil perhitungan *improvement ratio*, dengan nilai IR tertinggi 1,702 dan nilai IR terendah 1,493. Berdasarkan hasil diskusi bersama dengan pihak dari *Gym Loki*, didapatkan keputusan untuk nilai kepuasannya berada di 2,0. Sehingga jika berdasarkan kepada *improvement ratio* belum ada aspek yang mencapai nilai kepuasan tersebut.
2. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, kebutuhan yang berhasil diidentifikasi berjumlah 21, kebutuhan pelanggan yang perlu diberikan oleh Perusahaan Pusat Kebugaran Loki adalah sebagai berikut :
  - a. Menyusun jadwal pemeliharaan rutin dan pengecekan alat mingguan untuk memastikan ketersediaan dan kinerja optimal seluruh peralatan olahraga.
  - b. Menambahkan exhaust fan dan kipas angin untuk meningkatkan sirkulasi udara di area gym yang belum dilengkapi AC.
  - c. Merancang ulang layout ruang olahraga guna mengurangi kepadatan, terutama pada jam sibuk (*peak hours*).
  - d. Menyediakan kursi dan meja di ruang tunggu agar pelanggan merasa nyaman saat menunggu giliran latihan.

- e. Menyusun SOP kebersihan harian dan melaksanakan audit mingguan untuk menjaga standar kebersihan lingkungan.
- f. Menjadwalkan pembersihan toilet setiap 2 jam dan melakukan pengecekan berkala oleh petugas.
- g. Menyediakan dispenser air minum isi ulang di lokasi strategis lengkap dengan signage yang jelas.
- h. Menambah staf trainer dan menyediakan opsi pemesanan layanan pelatih melalui sistem online.
- i. Memasang stiker panduan gerakan pada setiap alat untuk membantu pengguna, terutama pemula, dalam menggunakan peralatan dengan benar.
- j. Menyediakan paket keanggotaan fleksibel (harian, mingguan, dan bulanan) dengan tambahan fitur yang sesuai kebutuhan pelanggan.
- k. Menyediakan metode pembayaran digital seperti QRIS, e-wallet, dan kartu debit untuk memudahkan transaksi.
- l. Menyampaikan informasi jadwal operasional melalui aplikasi, poster, dan media sosial agar pelanggan dapat merencanakan latihan dengan tepat.
- m. Membentuk tim respons cepat dan membuka kanal pengaduan via WhatsApp dan Instagram untuk menangani keluhan secara segera.
- n. Menyelenggarakan pelatihan rutin manajemen konflik dan problem solving bagi karyawan agar dapat menyelesaikan kendala layanan dengan efektif.

- o. Meningkatkan keamanan area parkir dengan pemasangan CCTV, penempatan petugas keamanan, dan pencahayaan yang memadai.
  - p. Memasang sistem penguncian elektronik dan CCTV di area loker guna melindungi barang pribadi pengguna.
  - q. Menyediakan matras anti-slip, rambu keselamatan, dan penataan alat yang aman untuk menjamin keselamatan fisik pengguna.
  - r. Menyelenggarakan sesi edukasi mingguan serta memasang poster tentang gerakan aman untuk mencegah cedera.
  - s. Menyediakan kotak P3K di titik-titik strategis dan memberikan pelatihan P3K bagi staf untuk penanganan kondisi darurat.
  - t. Melatih frontliner dalam aspek hospitality dan melakukan evaluasi berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.
  - u. Menyusun SOP komunikasi pelanggan dan memberikan pelatihan komunikasi agar interaksi antara staf dan pelanggan lebih efektif serta minim miskomunikasi.
3. Berdasarkan hasil perhitungan nilai prioritas pelanggan, kualitas layanan yang menjadi prioritas utama untuk dilakukan perbaikan oleh Pusat Kebugaran Loki adalah keamanan parkir dan kebersihan ruangan. Matriks hubungan menunjukkan kekuatan pengaruh antara kebutuhan pelanggan dan respon teknis. Hasil analisis menunjukkan bahwa kebutuhan terkait keamanan, kebersihan, dan penyediaan alat memiliki hubungan kuat dengan beberapa pelayanan teknis, yaitu peningkatan keamanan dan pengelolaan fasilitas ruang. Dari 21 kebutuhan pelanggan yang diidentifikasi, aspek "keamanan area parkir" dan "kebersihan ruangan", memiliki hubungan kuat

dengan lebih dari satu pelayanan teknis. Hal ini menandakan bahwa kebutuhan tersebut menjadi prioritas kebutuhan pelanggan karena berdampak signifikan pada kepuasan pelanggan.

4. Rekomendasi yang dapat diberikan pada perusahaan pusat kebugaran Loki untuk meningkatkan kualitas layanan pusat kebugaran adalah sebagai berikut :

- a. Perusahaan dapat menyusun SOP komunikasi dengan pelanggan dengan respon cepat.
- b. Perusahaan dapat menyediakan ruang tunggu yang nyaman, dengan menambahkan kursi dan meja.
- c. Perusahaan dapat menambahkan kamera cctv pada area parkir motor, menyediakan perlengkapan P3K, serta memberikan edukasi mengenai *form* gerakan olahraga angkat beban yang benar dan aman.

## 5.2 SARAN

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah :

1. Penelitian di masa mendatang disarankan untuk dilakukan pada perusahaan pusat kebugaran lainnya guna memperoleh hasil yang lebih beragam dan meningkatkan generalisasi temuan. Selain itu, penelitian juga dapat dikembangkan dengan mempertimbangkan variabel atau aspek yang berbeda, seperti strategi pemasaran, loyalitas pelanggan, atau kualitas layanan.

2. Selanjutnya, peneliti juga dapat mengeksplorasi lebih lanjut mengenai kebutuhan dan tingkat kepuasan pelanggan, baik pada objek yang sama maupun pada pusat kebugaran dengan karakteristik yang berbeda, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai perilaku konsumen di industri kebugaran.





## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran statistika menggunakan software SPSS untuk uji validitas dan reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Ayuningtyas, E., Santoso, B., & Winahyu, P. (2023). Analisis loyalitas pelanggan berdasarkan diversifikasi produk, harga, dan kepuasan pelanggan (Studi empiris loyalitas pelanggan pada Mie Apong Sampurna Gebang Jember). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 2(1), 99–114.
- Bora, M. A., Sanusi, & Isdar, A. (2018). Desain produk jasa layanan dengan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD) di Rusun Fanindo. *Jurnal Kreatif Industri*, 2(2), 37–44.
- Darmawan, I., & Dwita, F. (2023). Peningkatan kualitas pelayanan (SERVQUAL) pada World Fit Gym Kota Bekasi. *Jurnal Mahasiswa Bina Insani*, 8(2), 189–198.
- Donoriyanto, D. S. (2012). Analisis kualitas pelayanan jasa pengiriman barang dengan metode Servqual dan QFD di PT. Apas. *Tekmapro: Journal of Industrial Engineering and Management*, 4(1).
- Farid, M., & Kirono, I. (2024). Pengukuran kualitas pelayanan pengiriman barang menggunakan metode Servqual di PT. Pos Indonesia KCU Surabaya. *Komitmen: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 5(1), 34–43.
- Hakimah, M., Sulaksono, D. H., & Sasmita, H. (2020). Implementasi untuk optimasi biaya produksi dan target penjualan (Toko Roti Tiga Bintang) menggunakan metode goal programming. *Jurnal Riset Inovasi Bidang Informatika dan Pendidikan Informatika (KERNEL)*, 1(2).
- Hastian, J. R., & Sulistiyowati, W. (2022, July). Analisis tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan dengan metode Servqual QFD dan IPA untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada bengkel cat. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi e-ISSN* (Vol. 2549, No. 7952, p. 7952).
- Hindarwati, E. N., Nadjhary, A. S., Ranteg, C. W., & Panjaitan, S. M. (2023). Program membership dengan mediasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada fitness center. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 28(2), 242–256.
- Jakaria, R. B., & Sukmono, T. (2021). Buku Ajar Mata Kuliah Perencanaan Dan Perancangan Produk. *Umsida Press*, 1-107.
- Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan SERVQUAL dan importance performance analysis di PT. XYZ. *Juminten: Jurnal Manajemen Industri dan Teknologi*, 1(1), 67–75. Retrieved from <http://juminten.upnjatim.ac.id/index.php/juminten>
- Junaedi, D. (2018). Evaluasi kualitas pelayanan jasa kepariwisataan dengan metode SERVQUAL dan QFD.
- Nugraha, I., Moektiwibowo, H., & Bhirawa, W. T. (2018). Analisis kualitas jasa pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode Quality Function Deployment (QFD) di PT. Map Aktif Adiperkasa Area Bekasi. *Jurnal Teknik Industri Universitas Dirgantara Marsekal Suryadarma (Unsuraya)*, 7(1).
- Pratama, R. Y., Nurdin, R., & Sullyartha, E. R. (2024). Inovasi layanan jasa JogjaKita dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan menggunakan metode Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Rekayasa Industri (JRI)*, 6(2),

100–113.

- Ramadhan, M. (2021). *Metode penelitian*. Cipta Media Nusantara.
- Sari, R. N., Islami, M. C. P. A., Nugraha, I., Winursito, Y. C., & Dewi, S. (2022). Analisis kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan di PT. X. *Juminten*, 3(2), 25–36. <https://doi.org/10.33005/juminten.v3i2.328>
- Silalahi, B. S., & Kaunang, F. J. (2022). Analisis service quality pada aplikasi DANA berdasarkan sudut pandang pelanggan di daerah Bandung menggunakan metode Servqual dan model Kano. *TelKa*, 12(2), 121–133.
- Sirait, M. P. L., & Silitonga, R. P. S. (2023). Pengaruh harga, lokasi, fasilitas terhadap keputusan pembelian membership di Ikigai Fitness Kartini. *Panorama Nusantara*, 18(2).
- Suhendar, E., & Suroto. (2014). Penerapan metode Quality Function Deployment (QFD) dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan akademik pada UB. *Faktor Exacta*, 7(4), 372–386.
- Tandilino, E. V., Widada, D., & Sitania, F. D. (2023). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan terhadap jasa pelayanan dengan metode Servqual dan Customer Satisfaction Index (CSI). *Journal of Industrial and Manufacture Engineering*, 7(2), 266–275.
- Wahyuni, H. C., & Sulistiyowati, W. (2020). Buku Ajar Pengendalian Kualitas Industri Manufaktur Dan Jasa. *Umsida Press*, 1-116.
- Robbi, W. H. (2023). Redesain Produk Parallette Untuk Meningkatkan Fleksibilitas Dan Efektifitas Penggunaan Produk Dengan Metode Quality Function Deployment. *Justi (Jurnal Sistem Dan Teknik Industri)*, 3(2), 242–252. <https://doi.org/10.30587/Justicb.V3i2.4686>
- Wijaya, T. (2018). *Manajemen Kualitas Jasa (Edisi Kedua)*. Jakarta: Pt. Indeks.
- Yudha, M. P. P., & Hakim, A. A. (2021). Tingkat kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan di Klub Bunga Batu. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 9(4).
- Yu, C., & Wang, H. (2025). Personalized customization: Service resource configuration optimization driven by customer requirements accurately. *PLoS ONE*, 20(4), e032