

**PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN MUSLIMAH GYM &  
FITNESS GORONTALO DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
*SERVICE QUALITY (SERVQUAL) DAN QUALITY FUNCTION  
DEPLOYMENT (QFD)***

Diajukan kepada Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Teknik (S.T.)



Disusun oleh:

Nama lengkap : Muhammad Nur Fathan Musa

NIM : 20106060015

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI**

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2025**



## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-1197/Un.02/DST/PP.00.9/06/2025

Tugas Akhir dengan judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Muslimah Gym & Fitness Gorontalo dengan Menggunakan Metode Service Quality (SERVQUAL) dan Quality Function Deployment (QFD).

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : MUHAMMAD NUR FATHAN MUSA  
Nomor Induk Mahasiswa : 20106060015  
Telah diujikan pada : Kamis, 12 Juni 2025  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

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

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Valid ID: 685660e36d0cc

Ketua Sidang  
Prof. Ir. Dwi Agustina Kurniawati, S.T., M.Eng., Ph.D, IPM,  
ASEAN Eng  
SIGNED



Valid ID: 6853c5e457a17

Penguji I  
Ir. Khusna Dwijayanti, ST., M.Eng., Ph.D,  
ASEAN Eng.  
SIGNED



Valid ID: 685542a03e2a4

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



Valid ID: 6858a6902d77

Yogyakarta, 12 Juni 2025  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
Prof. Dr. Dra. Hj. Khurul Wardati, M.Si.  
SIGNED

## SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Surat Persetujuan Skripsi/Tugas Akhir

Lamp : -

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 skripsi saudara:

Nama : Muhammad Nur Fathan Musa

NIM : 20106060015

Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Muslimah Gym & Fitness Gorontalo dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD).

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 dimunaqosyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum wr. wb.*

Yogyakarta, 27 Mei 2025  
Dosen Pembimbing Skripsi,



**Prof Ir. Dwi Agustina Kurniawati,**  
**S.T., M.Eng., Ph.D, IPM, ASEAN Eng.**  
**NIP. 198907152015031007**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Nur Fathan Musa

NIM : 20106060015

Program Studi : Teknik Industri

Fakultas : Sains dan Teknologi

Menyatakan dengan sesungguhnya dan sejujurnya bahwa skripsi saya yang berjudul: Peningkatan Kualitas Pelayanan Muslimah Gym & Fitness Gorontalo dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD) adalah asli dari penelitian saya sendiri dan bukan plagiasi hasil karya orang lain, kecuali bagian tertentu yang saya kutip sebagai bahan acuan dan penguatan argumentasi. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta, 27 Mei 2025

Yang menvatakan,



Muhammad Nur Fathan Musa

NIM 20106060015

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## MOTTO

“Dan (ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), sesungguhnya azab-Ku benar-benar sangat keras.””

Q.S. Ibrahim Ayat 7



## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala rasa syukur kepada Allah SWT, skripsi ini penulis persembahkan kepada:

1. Aba dan Ummi tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang, semangat, serta pengorbanan tanpa batas dalam setiap langkah perjalanan hidup dan pendidikan penulis.
2. Dosen pembimbing, Ibu Dwi Agustina Kurniawati, dan seluruh dosen Teknik Industri UIN Sunan Kalijaga yang telah membimbing, mengarahkan, dan memberikan ilmu serta pengalaman yang sangat berharga selama masa studi.
3. Sahabat dan teman-teman seperjuangan Teknik Industri 2020, yang telah menjadi bagian dari proses belajar, berbagi cerita, tawa, dan semangat hingga akhir perjalanan ini.
4. Segenap tim dan anggota Muslimah Gym & Fitness Gorontalo, yang telah menjadi bagian penting dalam pelaksanaan penelitian ini.

Serta kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, terima kasih atas semua bantuan, dukungan, dan doa yang telah diberikan. Semoga skripsi ini dapat menjadi amal ilmu yang bermanfaat bagi semua.

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas rahmat dan izin-Nya sehingga skripsi dengan judul “Peningkatan Kualitas Pelayanan Muslimah Gym & Fitness Gorontalo dengan Menggunakan Metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD)” dapat diselesaikan dengan baik.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh kebutuhan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan di Muslimah Gym & Fitness Gorontalo, khususnya terkait kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan. Tujuannya ialah untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dengan metode SERVQUAL, mengidentifikasi prioritas kebutuhan pelanggan dengan metode QFD, serta merumuskan langkah-langkah strategis guna menjawab kebutuhan dan harapan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *Tangibles* (bukti fisik) memiliki nilai gap terbesar (-0,120), khususnya terkait kenyamanan dan sirkulasi udara. Melalui integrasi metode SERVQUAL dan QFD, dihasilkan 24 respon teknis dengan prioritas utama berupa pengembangan SOP pelayanan responsif, penanganan keluhan, dan sikap kerja profesional dari staf.

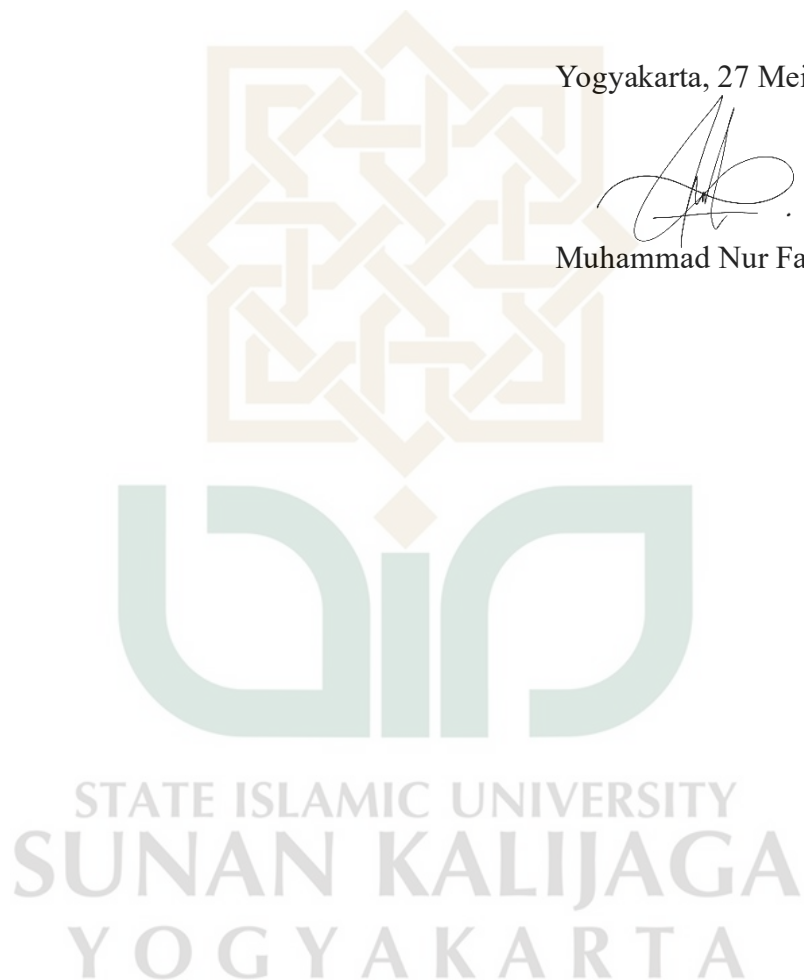
Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi pihak Muslimah Gym & Fitness Gorontalo dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Selain itu, karya ini juga dapat dijadikan acuan bagi pelaku usaha pusat kebugaran lainnya dalam mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan nilai-nilai pelanggan.

Penulis menyadari bahwa karya ini belum sempurna, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk pengembangannya di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Yogyakarta, 27 Mei 2025



Muhammad Nur Fathan Musa



## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xiii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	4
1.3. Tujuan Penelitian .....	4
1.4. Manfaat Penelitian .....	5
1.5. Batasan Penelitian.....	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	6
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1. Penelitian Terdahulu.....	7
2.2. Landasan Teori.....	10
2.2.1. <i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	10
2.2.2. <i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	13
2.2.3. Integrasi SERVQUAL dan QFD .....	14
2.2.4. <i>House of Quality</i> (HoQ).....	15
2.2.5. Konsep Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan.....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>20</b>
3.1. Objek Penelitian.....	20
3.2. Metode Pengumpulan Data .....	20
3.3. Validitas dan Reliabilitas .....	21

3.4.	Variabel Penelitian .....	22
3.5.	Model Analisis .....	22
3.6.	Diagram Alir Penelitian.....	23
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>25</b>
4.1.	Gambaran Umum Studi Kasus.....	25
4.2.	Hasil Analisis .....	27
4.2.1.	Kuesioner.....	27
4.2.2.	Uji Validitas .....	31
4.2.3.	Uji Reliabilitas.....	35
4.2.4.	<i>Service Quality</i> (SERVQUAL).....	36
4.2.5.	<i>Quality Function Deployment</i> (QFD) .....	37
4.3.	Pembahasan.....	46
4.4.	Implikasi Manajerial.....	50
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>51</b>
5.1.	Kesimpulan .....	51
5.2.	Saran Penelitian Selanjutnya.....	52
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>53</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>55</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Konseptual SERVQUAL.....	10
Gambar 2.2 Model <i>House of Quality</i> .....	16
Gambar 3.1 Diagram Alir Penelitian.....	23
Gambar 4.1 <i>House of Quality</i> .....	43



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	7
Tabel 4.1 Pelabelan Atribut Pelayanan.....	27
Tabel 4.2 Penentuan Jumlah Responden.....	30
Tabel 4.3 Uji Validitas Ekspektasi Pelanggan .....	31
Tabel 4.4 Uji Validitas Persepsi Pelanggan.....	33
Tabel 4.5 Uji Reliabilitas Ekspektasi Pelanggan.....	35
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas Persepsi Pelanggan .....	35
Tabel 4.7 Perhitungan Gap Metode SERVQUAL .....	36
Tabel 4.8 Respon Teknik.....	38

## ABSTRAK

Perkembangan kesadaran masyarakat terhadap gaya hidup sehat mendorong meningkatnya permintaan terhadap layanan pusat kebugaran, termasuk Muslimah Gym & Fitness di Gorontalo. Namun, pertumbuhan tersebut tidak selalu diiringi dengan kualitas layanan yang optimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan di Muslimah Gym & Fitness menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD), serta merancang perbaikan layanan berdasarkan hasil temuan. Metode SERVQUAL digunakan untuk mengukur kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan terhadap lima dimensi kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan QFD digunakan untuk menerjemahkan kebutuhan pelanggan ke dalam respon teknis melalui *House of Quality* (HoQ). Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi layanan memiliki nilai gap negatif, dengan dimensi *tangibles* sebagai yang tertinggi (-0,120). Atribut dengan gap terbesar adalah kenyamanan dan ventilasi ruangan gym (-0,265). Dari hasil integrasi SERVQUAL dan QFD, dirumuskan 24 respon teknik, dengan prioritas utama pada penyusunan SOP layanan responsif, SOP penanganan keluhan, dan SOP sikap profesional. Penelitian ini memberikan arah strategis dalam peningkatan kualitas layanan berbasis kebutuhan pelanggan dan dapat diterapkan pada pusat kebugaran lainnya yang menargetkan segmen khusus.

**Kata Kunci:** *House of Quality*, Kualitas Layanan, Muslimah Gym, *Quality Function Deployment*, *Service Quality*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

## ABSTRACT

*The growing public awareness of healthy lifestyles has led to an increasing demand for fitness center services, including Muslimah Gym & Fitness in Gorontalo. However, this growth is not always accompanied by improvements in service quality. This study aims to evaluate the service quality of Muslimah Gym & Fitness using the Service Quality (SERVQUAL) and Quality Function Deployment (QFD) methods, and to design service improvements based on the findings. SERVQUAL was applied to measure the gap between customer expectations and perceptions across five service dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. QFD was then utilized to translate customer needs into technical responses through the House of Quality (HoQ). The analysis revealed that all service dimensions had negative gap values, with the tangibles dimension showing the largest gap (-0.120). The attribute with the highest gap was related to the comfort and ventilation of the gym space (-0.265). Through the integration of SERVQUAL and QFD, 24 technical response actions were formulated, with the top priorities being the development of SOPs for responsive service, complaint handling, and professional staff behavior. This study provides a strategic direction for customer-centered service improvement and can serve as a reference for other fitness centers targeting niche markets.*

**Keywords:** *House of Quality, Muslimah Gym, Quality Function Deployment, Service Improvement, Service Quality*



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Perubahan gaya hidup masyarakat modern saat ini semakin mendorong kesadaran terhadap pentingnya kesehatan dan kebugaran. Salah satu tren yang berkembang pesat adalah meningkatnya jumlah pusat kebugaran, termasuk gym dan fitness yang menyesuaikan layanan dengan kebutuhan kelompok tertentu, seperti Muslimah Gym & Fitness Gorontalo. Gym yang didirikan pada bulan Februari ini memiliki keunikan karena tidak hanya melayani wanita Muslimah, tetapi juga membuka layanan untuk pria. Namun, untuk menjaga kenyamanan dan privasi sesuai dengan nilai-nilai agama, gym ini menerapkan jadwal terpisah. Wanita dijadwalkan untuk berolahraga mulai pukul 07.00 hingga 17.30, sedangkan pria diberikan waktu dari pukul 18.00 hingga 23.00. Pertumbuhan gym yang terbilang baru ini tidak selalu diiringi dengan peningkatan kualitas layanan yang memadai karena belum adanya panduan layanan bagi staf Muslimah Gym & Fitness Gorontalo. Banyak pelanggan mengeluhkan layanan yang ada saat ini. Hal ini dapat memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan wawancara saya dengan pihak Muslimah Gym & Fitness Gorontalo, ditemukan beberapa keluhan terkait layanan, seperti fasilitas yang kurang memadai, jadwal operasional yang tidak fleksibel, dan kurangnya perhatian terhadap kebutuhan khusus pelanggan. Contoh permasalahan nyata yang sering terjadi yaitu adanya antrian penggunaan alat saat jam ramai pengunjung. Alat-alat populer yang sering terjadi antrian yaitu *treadmill*, *bench press*, dan *leg press*. Jam ramai pengunjung berkisar di antara jam 7.00 sampai jam 9.00 untuk sesi wanita,

sedangkan pada sesi pria berkisar di antara jam 19.00 sampai jam 21.00. Saat jam ramai, pelanggan juga mengeluhkan sirkulasi udara yang menyebabkan ruangan menjadi pengap. Contoh permasalahan lain yaitu banyak pelanggan pria yang menginginkan penggunaan gym di pagi hari karena ingin berolahraga sebelum bekerja.

Selain itu, minimnya evaluasi sistematis terhadap kualitas layanan menyebabkan manajemen kesulitan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan. Hal ini menunjukkan adanya gap antara ekspektasi pelanggan dan persepsi terhadap layanan yang diberikan. Jika tidak ditangani dengan baik, permasalahan ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, baik dari segmen wanita maupun pria, yang pada akhirnya dapat berdampak pada keberlanjutan bisnis gym tersebut.

Penelitian ini difokuskan pada peningkatan kualitas layanan di Muslimah Gym & Fitness Gorontalo dengan menggunakan dua metode utama, yaitu *Service Quality* (SERVQUAL) dan *Quality Function Deployment* (QFD). Kualitas layanan merupakan faktor kunci dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan daya saing bisnis. Namun, tanpa alat ukur yang tepat, sulit bagi manajemen untuk mengetahui aspek layanan mana yang perlu diperbaiki. Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman *et al.* pada tahun 1985 telah banyak digunakan untuk mengevaluasi dimensi kualitas layanan, seperti aspek fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Ramya *et al.*, 2019). Dalam konteks Muslimah Gym & Fitness, penerapan SERVQUAL dapat membantu mengidentifikasi celah antara ekspektasi pelanggan dengan pengalaman layanan yang mereka terima. Penelitian sebelumnya

menunjukkan bahwa penerapan SERVQUAL dapat meningkatkan pemahaman organisasi terhadap kebutuhan pelanggan yang beragam (Munaba *et al.*, 2018).

Sementara itu, pendekatan *Quality Function Deployment* (QFD) memberikan alat strategis untuk mengintegrasikan suara pelanggan ke dalam proses perbaikan layanan. Studi menunjukkan bahwa integrasi QFD mampu meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan pelanggan secara signifikan, terutama dalam lingkungan yang memiliki segmentasi pasar yang berbeda, seperti di Muslimah Gym & Fitness (Budiono & Al-Faritsy, 2024; Sholeh & Jufriyanto, 2022). Dalam hal ini, QFD dapat membantu Muslimah Gym & Fitness untuk mengidentifikasi kebutuhan khusus wanita dan pria, serta menerjemahkannya ke dalam perbaikan fasilitas, layanan, dan manajemen jadwal yang lebih baik.

Penelitian ini menjadi penting karena Muslimah Gym & Fitness Gorontalo beroperasi dalam segmen pasar yang spesifik dengan dinamika kebutuhan yang kompleks. Dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dan QFD, diharapkan dapat ditemukan solusi strategis untuk mengatasi tantangan yang ada, meningkatkan kualitas layanan, dan pada akhirnya meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Penelitian ini juga berkontribusi pada literatur akademik yang mendukung relevansi penerapan SERVQUAL dan QFD dalam industri kebugaran dengan karakteristik unik seperti Muslimah Gym & Fitness Gorontalo.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat kualitas layanan di Muslimah Gym & Fitness berdasarkan kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi pelanggan menggunakan metode SERVQUAL?
2. Bagaimana integrasi SERVQUAL dan QFD dapat digunakan untuk merancang prioritas perbaikan kualitas layanan di Muslimah Gym & Fitness?
3. Apa saja respon teknik yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas layanan di Muslimah Gym & Fitness berdasarkan metode QFD?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengukur tingkat kualitas layanan di Muslimah Gym & Fitness berdasarkan kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan persepsi pelanggan menggunakan metode SERVQUAL.
2. Mengintegrasikan SERVQUAL dan QFD dalam merancang prioritas perbaikan kualitas layanan di Muslimah Gym & Fitness.
3. Mengetahui respon teknik yang menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas layanan di Muslimah Gym & Fitness berdasarkan metode QFD .

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memperkaya literatur akademik tentang penerapan SERVQUAL dan QFD dalam meningkatkan kualitas layanan di sektor jasa, khususnya industri kebugaran.
2. Memberikan rekomendasi yang dapat membantu Muslimah Gym & Fitness meningkatkan kualitas layanan sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
3. Membantu manajemen dalam merancang strategi operasional yang lebih efektif untuk menjaga keseimbangan antara segmen pelanggan wanita dan pria.
4. Mendorong peningkatan kualitas layanan di pusat kebugaran lainnya yang menargetkan pasar spesifik, sehingga mendukung gaya hidup sehat bagi masyarakat luas.

#### **1.5. Batasan Penelitian**

Untuk menjaga fokus penelitian, terdapat beberapa batasan yang ditetapkan:

1. Penelitian hanya dilakukan pada satu lokasi yaitu Muslimah Gym & Fitness yang menjadi studi kasus.
2. Pengumpulan data dilakukan pada pelanggan wanita dan pria yang pernah atau sedang aktif menggunakan layanan gym.
3. Penelitian hanya menggunakan metode SERVQUAL untuk mengukur kualitas layanan dan QFD untuk merancang perbaikan layanan, tanpa mengevaluasi implementasi rekomendasi secara langsung.
4. Analisis tidak mencakup faktor eksternal seperti persaingan dengan gym lainnya atau dampak ekonomi.

## 1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan pada penelitian ini dibuat dalam 5 (lima) bab yang saling berhubungan satu sama lain dengan rincian sebagai berikut.

### 1. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian latar belakang masalah yang menyebabkan perlunya penelitian ini dilakukan. Selain itu, bab ini juga berisi apa saja rumusan masalah yang ingin diteliti, tujuan dan manfaat penelitian, serta batasan yang ada dalam melakukan penelitian.

### 2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan teori-teori yang relevan dengan penelitian, seperti konsep SERVQUAL, *Quality Function Deployment* (QFD), dan penelitian terdahulu terkait kualitas layanan.

### 3. BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi desain penelitian, lokasi dan subjek penelitian, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

### 4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil penelitian berdasarkan analisis data yang diperoleh dan pembahasannya terkait temuan utama serta implikasinya.

### 5. BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian dan saran yang dapat diberikan kepada Muslimah Gym & Fitness serta penelitian selanjutnya.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pengolahan data, peneliti membuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil analisis SERVQUAL terhadap lima dimensi layanan, seluruh dimensi menunjukkan nilai gap negatif, yang berarti pelayanan belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pelanggan. Dimensi dengan rata-rata gap terbesar adalah *Tangibles* (Bukti Fisik) sebesar -0,120, diikuti oleh *Reliability* (Keandalan) sebesar -0,099, *Empathy* dan *Responsiveness* masing-masing sebesar -0,063, dan *Assurance* sebesar -0,021. Nilai gap tertinggi ditemukan pada atribut X03 (Ruangan gym nyaman dan memiliki sirkulasi udara yang baik) dengan gap -0,265.
2. Melalui pendekatan QFD, kesenjangan layanan hasil analisis SERVQUAL kemudian diterjemahkan ke dalam 24 respon teknik yang relevan. Setiap respon teknik dikaitkan dengan atribut pelayanan berdasarkan tingkat pengaruh dan kepentingan pelanggan, lalu diolah dalam *House of Quality* (HoQ). Penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi SERVQUAL dan QFD memberikan kerangka kerja yang komprehensif untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan, menetapkan prioritas teknis, dan merumuskan strategi peningkatan layanan yang dapat langsung diimplementasikan.
3. Hasil analisis QFD menunjukkan bahwa respon teknik dengan kontribusi tertinggi terhadap perbaikan layanan adalah R11 (SOP layanan responsif) dengan bobot kontribusi sebesar 86,422; kemudian disusul oleh R08 (SOP

penanganan keluhan) dengan bobot kontribusi sebesar 73,699; R19 (SOP sikap profesional) dengan bobot kontribusi sebesar 50,036; R22 (kelas khusus wanita) dengan bobot kontribusi sebesar 50,024; R03 (perawatan berkala alat fitness) dengan bobot kontribusi 49,337; dan seterusnya. Tingkat prioritas tersebut menunjukkan bahwa perbaikan perilaku dan respons staf menjadi kunci utama peningkatan layanan. Di sisi lain, perbaikan aspek fisik juga menjadi strategi penting dalam menjawab ketidakpuasan pelanggan terhadap fasilitas.

## **5.2. Saran Penelitian Selanjutnya**

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan layanan yang signifikan di Muslimah Gym & Fitness Gorontalo, terutama pada aspek fasilitas dan pelayanan pelanggan. Oleh karena itu, untuk penelitian selanjutnya yang berfokus pada lokasi ini, disarankan agar dilakukan evaluasi lanjutan terhadap dampak implementasi rekomendasi perbaikan yang telah disusun dalam *House of Quality* (HoQ). Peneliti berikutnya dapat mengevaluasi efektivitas respon teknis seperti pembuatan SOP, pengadaan kelas khusus wanita, penambahan alat, atau perbaikan ventilasi dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bernik, M. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN KONSUMEN: STUDI KASUS GOLD'S GYM BANDUNG. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 12(3), 220–238.
- Budiono, B., & Al-Faritsy, A. Z. (2024). PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN PADA RESTORAN CEPAT SAJI X MENGGUNAKAN METODE SERVQUAL (SERVICE QUALITY) DAN QFD (QUALITY FUNCTION DEPLOYMENT). *JURNAL ILMIAH TEKNIK INDUSTRI DAN INOVASI*, 2(4), 17–33. <https://doi.org/10.59024/jisi.v2i4.853>
- Damayanti, M. E., Pawenang, S., & AY, B. (2022). Motivasi, Lokasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pemilihan Fitness Center Sebagai Tempat Berolahraga (Studi Kasus pada Classic Gym Klaten). *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 4(6), 1642–1650. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v4i6.1038>
- Erdil, N. O., & Arani, O. M. (2018). Quality function deployment: more than a design tool. *International Journal of Quality and Service Sciences*, 11(2), 142–166. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-02-2018-0008>
- Fauziah, F., Surachman, E., & Muhtadi, A. (2019). Integration of service quality and quality function deployment as an effort of pharmaceutical service improvement on outpatient in a referral Hospital, Karawang, Indonesia. *Journal of Advanced Pharmacy Education and Research*, 9(2), 13–23.
- Fuad, B. H., & Nadlifatin, R. (2023). Analysis of Satisfaction of Umrah Using Service Quality and Quality Function Deployment Methods. *Jurnal Teknobisnis*, 9(2), 79–95. <https://doi.org/10.12962/j24609463.v9i2.1872>
- Harsoyo, T. D. (2009). Perangkat Loyalitas Pelanggan: Sebuah Pemahaman Terhadap Noncomplainers Pada Seting Jasa. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 2(1), 1–18. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v2i1.2374>
- Imasari, K., & Nursalin, K. K. (2011). PENGARUH CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PT BCA Tbk. *Fokus Ekonomi (FE)*, 10(3), 183–192.
- Munaba, A., Sumartono, B., & Moektiwibowo, H. (2018). Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment (QFD). *Jurnal Teknik Industri*, 13(1), 140–148. <https://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jtin/article/view/212%0Ahttps://journal.universitassuryadarma.ac.id/index.php/jtin/article/viewFile/212/189>
- Putra, V. M., Soeliha, S., & Pramesthi, R. A. (2023). ANALISIS HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN DALAM MENENTUKAN LOYALITAS PELANGGAN PADA ARNOLD GYM DI BONDOWOSO MELALUI KEPUASAN KONSUMEN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME)*, 2(11), 2601–2620.

- Ramya, N., Kowsalya, A., & Dharanipriya, K. (2019). *SERVICE QUALITY AND ITS DIMENSIONS*. 4(2), 38–41. <https://www.researchgate.net/publication/333058377>
- Sambera, O., & Suparto. (2022). UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPELABUHANAN MELALUI METODE SERVICE QUALITY DAN QUALITY FUNCTION DEFLOYMENT PADA MASA PANDEMI (Studi Kasus: Pelabuhan Penumpang Gapura Surya Nusantara Tanjung Perak). *Jurnal SENOPATI*, 4(1), 1–10.
- Sholeh, A. F., & Jufriyanto, M. (2022). Usulan Perbaikan Pelayanan Di Kedai Kopi Hipe Kopi Pada Masa Pandemi Covid-19 Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment. *Sigma Teknika*, 5(2), 210–223. <https://doi.org/10.33373/sigmateknika.v5i2.4344>
- Sinollah, & Masruro. (2019). Pengukuran Kualitas Pelayanan Dalam Membentuk Kepuasan Pelanggan Sehingga Tercipta Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Toko Mayang Collection cabang Kepanjen). *Jurnal Dialektika*, 4(1), 45–64.

