

**STUDI KOMPARATIF TENTANG KUALITAS
PELAYANAN *FITNESS CENTER*
DI KOTA BANDUNG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Science
Program Studi Ilmu Keolahragaan



Oleh:
BARKAH RIMBADI
034446

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN
FAKULTAS PENDIDIKAN OLAAHRAGA DAN KESEHATAN
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2011**

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Barkah Rimbadi
NIM : 034446
Judul : STUDI KOMPARATIF TENTANG KUALITAS
PELAYANAN *FITNESS CENTER* DI KOTA
BANDUNG

Disetujui dan Disahkan oleh:

Pembimbing I

Drs. Sumardiyanto, M.Pd.
NIP. 1962212221987031002

Pembimbing II

Mustika Fitri, S.Pd, M.Pd.
NIP. 196812201998022001

Mengetahui,

**Ketua Jurusan Pendidikan Kesehatan Dan Rekreasi /
Program Studi Ilmu Keolahragaan**

Dr. Herman Subarjah, M.Si.
NIP.196009181986131003

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH.....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Masalah Penelitian.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Batasan Penelitian.....	6
F. Batasan Istilah.....	8
G. Anggapan Dasar.....	9
H. Hipotesis.....	10
BAB II LANDASAN TEORI	
A. <i>Fitness Center</i> (Pusat Kebugaran).....	12

B. Kualitas Pelayanan.....	16
1. Pengertian Pelayanan.....	16
1.1. Ciri Perwujudan Pelayanan Yang Baik.....	17
1.2. Ciri Pelayanan Yang Unggul (<i>Service Excellence</i>).....	18
2. Kualitas Pelayanan.....	22

BAB III PROSEDUR PENELITIAN

A. Pendekatan Penelitian.....	26
B. Metode Penelitian.....	26
C. Desain Penelitian.....	27
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	29
1. Populasi Penelitian.....	29
2. Sampel Penelitian.....	31
E. Tempat Dan Waktu Penelitian.....	32
F. Teknik Pengumpulan Data.....	33
G. Instrumen Penelitian.....	34
H. Uji Coba Instrumen.....	37
1. Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	38
2. Uji Reliabilitas Instrumen.....	42
I. Prosedur Pengolahan Data.....	46

BAB IV HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

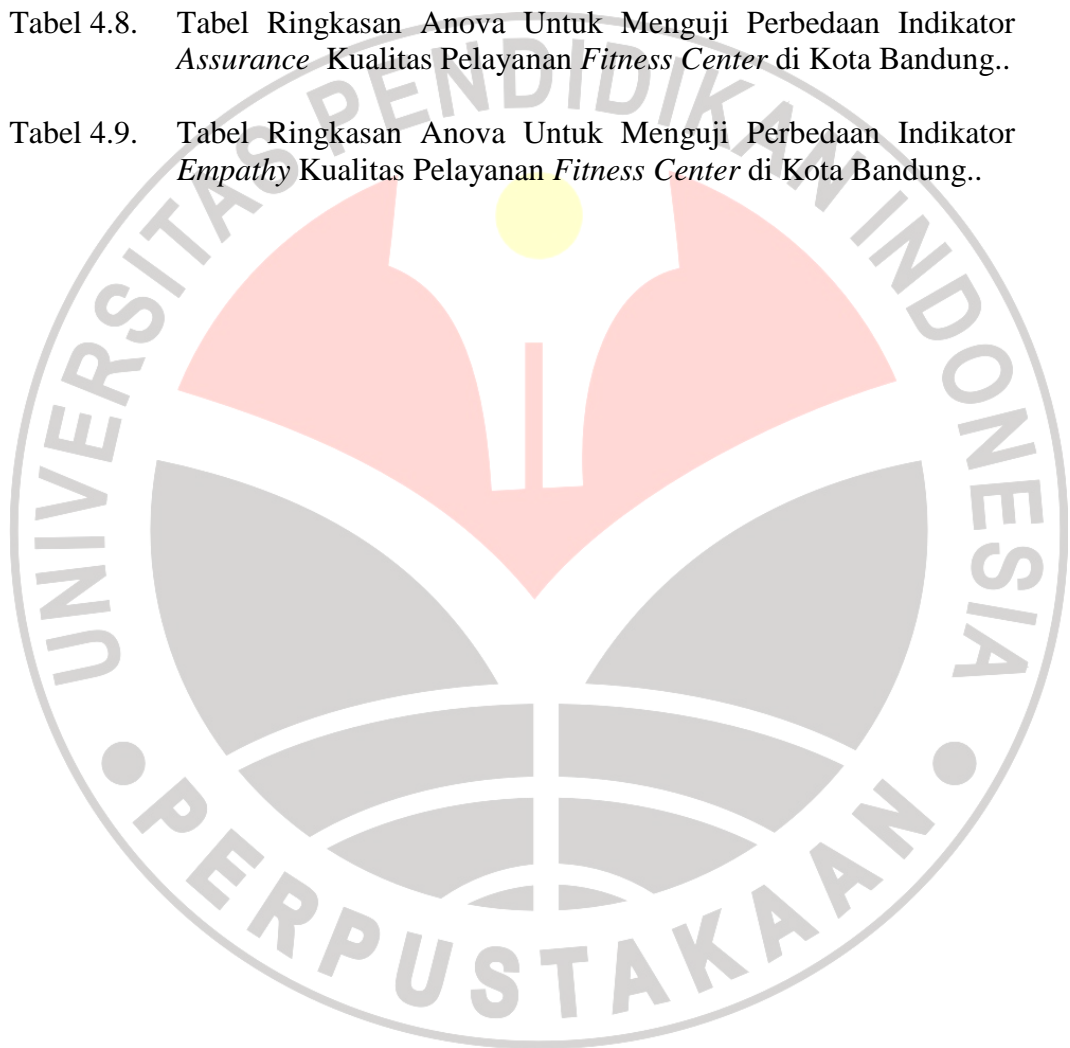
A. Hasil Pengolahan Dan Analisis Data.....	54
--	----

1. Uji Normalitas.....	58
2. Uji Homogenitas.....	59
3. Uji Anova Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	59
4. Uji Anova Tiap Indikator Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	60
4. 1. Uji Anova Indikator <i>Tangibility</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	60
4. 2. Uji Anova Indikator <i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	61
4. 3. Uji Anova Indikator <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	62
4. 4. Uji Anova Indikator <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	62
4. 5. Uji Anova Indikator <i>Empathy</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	63
B. Diskusi Temuan.....	63
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	69
B. Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	75

DAFTAR TABEL

Tabel		Halaman
Tabel 2.1.	Sasaran Dan Manfaat <i>Service Excellence</i>	18
Tabel 3.1	Daftar Lokasi <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	29
Tabel 3.2.	Daftar <i>Fitness Center</i> Yang Telah Memenuhi Kriteria Populasi.....	31
Tabel 3.3.	Tempat Uji Coba Penelitian.....	32
Tabel 3.4.	Kriteria Penilaian Kuesioner.....	35
Tabel 3.5.	Kisi-Kisi Angket Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> di Kota Bandung.....	36
Tabel 3.6.	Hasil Penghitungan Uji Validitas Instrumen Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	41
Tabel 3.7.	Untuk Mengitung Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	43
Tabel 3.6.	Kriteria Penilaian.....	47
Tabel 3.7.	Tabel Penolong Penghitungan Anova.....	49
Tabel 3.8.	Tabel Ringkasan Anova.....	50
Tabel 4.1.	Hasil Kriteria Penilaian Persentase Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	55
Tabel 4.2.	Hasil Penghitungan Uji Normalitas Data Kualitas Pelayanan <i>fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	58
Tabel 4.3.	Hasil Penghitungan Uji Homogenitas Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandun.....	59
Tabel 4.4.	Tabel Ringkasan Anova Untuk Menguji Hipotesis k Sampel.....	60
Tabel 4.5.	Tabel Ringkasan Anova Untuk Menguji Perbedaan Indikator	

	<i>Tangibility</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> di Kota Bandung..	60
Tabel 4.6.	Tabel Ringkasan Anova Untuk Menguji Perbedaan Indikator <i>Reliability</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> di Kota Bandung..	61
Tabel 4.7.	Tabel Ringkasan Anova Untuk Menguji Perbedaan Indikator <i>Responsiveness</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> di Kota Bandung.....	62
Tabel 4.8.	Tabel Ringkasan Anova Untuk Menguji Perbedaan Indikator <i>Assurance</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> di Kota Bandung..	62
Tabel 4.9.	Tabel Ringkasan Anova Untuk Menguji Perbedaan Indikator <i>Empathy</i> Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> di Kota Bandung..	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 Pelayanan Sebagai Proses.....	16
Gambar 3.1. Rencana Penelitian.....	28



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran A.	Kuesioner (Alat Ukur Penelitian).....	75
Lampiran B.	Uji Coba Alat Ukur (Validitas & Uji Reliabilitas Kuesioner Kualitas Pelayanan).....	81
Lampiran B. 1.	Hasil Rekapitulasi Jawaban 20 Orang Responden Tentang Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung Dalam Uji Coba Instrumen.....	82
Lampiran B. 2.	Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	84
Lampiran B. 3.	Uji Reliabilitas Instrumen Penelitian.....	87
Lampiran B. 4.	Kuesioner Penelitian (Valid).....	89
Lampiran B. 5.	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	91
Lampiran B. 6.	Hasil Pengelompokkan Butir Soal Kualitas Pelayanan Di Citra <i>Fitness Center</i> Kota Bandung.....	95
Lampiran B. 7.	Hasil Pengelompokkan Butir Soal Kualitas Pelayanan Di SOSI SPORT CLUB 1 Kota Bandung.....	98
Lampiran B. 8.	Hasil Pengelompokkan Butir Soal Kualitas Pelayanan Di Tamara <i>Fitness Center</i> Kota Bandung.....	101
Lampiran B. 9.	Hasil Pengelompokkan Butir Soal Kualitas Pelayanan Di Galby Gym Kota Bandung.....	104
Lampiran C.	Uji Hipotesis (Kualitas Pelayanan).....	107
Lampiran C. 1.	Data Perbandingan Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	108
Lampiran C. 2.	Hasil Penghitungan Liliefors (Uji Normalitas) di Citra <i>Fitness Center</i>	109
Lampiran C. 3.	Hasil Penghitungan Liliefors (Uji Normalitas) Untuk	

	SOSI SPORT CLUB 1.....	110
Lampiran C. 4.	Hasil Penghitungan Liliefors (Uji Normalitas) Untuk GALBY GYM.....	111
Lampiran C. 5.	Hasil Penghitungan Liliefors (Uji Normalitas) Untuk Tamara <i>Fitness Center</i>	112
Lampiran C.6.	Uji Homogenitas.....	113
Lampiran C.7.	Tabel Bantu Anova Untuk Menghitung Kualitas Pelayanan <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung	114
Lampiran C. 8	Tabel Bantu Anova Untuk Menghitung Kualitas Pelayanan (Indikator <i>Tangibility</i>) <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	116
Lampiran C. 9.	Tabel Bantu Anova Untuk Menghitung Kualitas Pelayanan (Indikator <i>Reliability</i>) <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	118
Lampiran C. 10.	Tabel Bantu Anova Untuk Menghitung Kualitas Pelayanan (Indikator <i>Responsiveness</i>) <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	120
Lampiran C. 11.	Tabel Bantu Anova Untuk Menghitung Kualitas Pelayanan (Indikator <i>Assurance</i>) <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	122
Lampiran C. 12.	Tabel Bantu Anova Untuk Menghitung Kualitas Pelayanan (Indikator <i>Empathy</i>) <i>Fitness Center</i> Di Kota Bandung.....	124
Lampiran D.	Surat-Surat Penelitian.....	126
Lampiran D. 1.	Surat Keputusan Pengesahan Judul dan Penetapan Dosen Pembimbing Skripsi.....	127
Lampiran D. 2.	Surat Permohonan Izin Penelitian.....	130
Lampiran D. 3.	Surat Keterangan Penelitian.....	131
Lampiran D. 4.	Biodata Penulis.....	135