



## Tingkat Kepuasan Member terhadap *Profesionalisme Personal Trainer* di ATLAS SPORT CLUB Surabaya

Dimas Zhafran Al Farras<sup>1\*</sup>, Made Pramono<sup>2</sup>, Soni Sulistyarto<sup>3</sup>, Lutfhi Abdil Khuddus<sup>4</sup>

<sup>1-4</sup> Ilmu Keolahragaan, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

Email: [dimaszhafran.20109@mhs.unesa.ac.id](mailto:dimaszhafran.20109@mhs.unesa.ac.id)<sup>1\*</sup>, [madepramono@unesa.ac.id](mailto:madepramono@unesa.ac.id)<sup>2</sup>, [sonisulistyarto@unesa.ac.id](mailto:sonisulistyarto@unesa.ac.id)<sup>3</sup>, [lutfhikhuddus@unesa.ac.id](mailto:lutfhikhuddus@unesa.ac.id)<sup>4</sup>

\*Penulis korespondensi: [dimaszhafran.20109@mhs.unesa.ac.id](mailto:dimaszhafran.20109@mhs.unesa.ac.id)

**Abstract.** *Fitness center is a business or service center that provides sports services and sports facilities for its customers. The level of member satisfaction can be seen from the quality of service provided. With the professionalism provided by personal trainers, members will have their own interest in the services and ethics that personal trainers do. This study aims to determine the level of member satisfaction with the professionalism provided by personal trainers at ATLAS CLUB SPORT Surabaya. This type of research is presented using a descriptive quantitative research method with a survey approach, where the questionnaire instrument is used as support for data collection. This study uses the Servqual method to measure the level of professionalism provided by personal trainers to members. This method includes several aspects, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy which are used to measure the professionalism of personal trainers. The study population was members who used personal trainer services totaling 100 people, and a sample of 25 people taken using the purposive sampling method. The results of this study indicate that the tangible aspect and the responsiveness aspect received the highest scores, namely 88% and 87%. Meanwhile, the aspects of reliability, assurance, and empathy each received a score of 86%. With the results obtained, it shows that the personal trainer of ATLAS SPORT CLUB Surabaya has provided professional quality, very satisfying service and also understands what members need.*

**Keywords:** *Fitness Center; Member Satisfaction; Personal Traine; Professionalism; Sports.*

**Abstrak.** *Fitness center* merupakan bisnis atau pusat layanan penyedia jasa berupa layanan olahraga serta fasilitas olahraga bagi pelanggannya. Tingkatan kepuasan member dapat dilihat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan profesionalisme yang diberikan oleh personal trainer, member akan memiliki ketertarikan tersendiri dengan layanan dan etika yang personal trainer lakukan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkatan kepuasan member terhadap profesionalisme yang diberikan oleh personal trainer di ATLAS CLUB SPORT Surabaya. Jenis penelitian ini disajikan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei, di mana instrumen kuesioner digunakan sebagai dukungan untuk pengumpulan data. Penelitian ini menggunakan metode *Servqual* untuk mengukur tingkat profesionalisme yang diberikan oleh personal trainer terhadap member. Dalam metode ini mencakup beberapa aspek yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (responsif), assurance (jaminan), serta empathy (empati) yang digunakan untuk mengukur profesionalisme personal trainer. Populasi penelitian adalah member yang menggunakan layanan jasa personal trainer yang berjumlah 100 orang, dan sampel 25 orang yang diambil menggunakan metode purposive sampling. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek tangible dan aspek responsiveness mendapatkan nilai tertinggi, yaitu 88% dan 87%. Sedangkan aspek *reliability*, *assurance*, dan *empathy* masing-masing mendapatkan nilai 86%. Dengan hasil yang didapatkan, menunjukkan bahwa personal trainer ATLAS SPORT CLUB Surabaya telah memberikan kualitas profesionalisme, pelayanan yang sangat memuaskan dan juga memahami apa yang dibutuhkan member.

**Kata kunci:** Kepuasan Anggota; Olahraga; Pelatih Pribadi; Profesionalisme; Pusat Kebugaran.

### 1. LATAR BELAKANG

Kebugaran jasmani adalah keadaan kemampuan fisik untuk menggunakan alat tubuh untuk tugas dan lingkungan tertentu tanpa kelelahan yang berlebihan. Dengan waktu, istilah "kebugaran jasmani" mulai digunakan lebih banyak daripada istilah "physical fitness". (Purnama, 2020: 21).

Dalam hal ini masyarakat telah aware atau mulai sadar mengenai berolahraga yang bertujuan untuk menjaga kebugaran tubuh. Dilihat dari index pembangunan olahraga (SDI) ditunjukkan dengan peningkatan partisipasi masyarakat dalam berolahraga yang dapat meningkatkan derajat kesehatan bagi pelakunya. Dengan terlibatnya masyarakat melalui kegiatan fisik kita dapat menjaga serta meningkatkan kebugaran pada tubuh kita secara menyeluruh. Dengan mewujudkan kebugaran dapat dilakukan di Fitness Center dengan melakukan berbagai latihan diantaranya latihan ketahanan dan juga latihan beban yang telah terbukti memiliki banyak manfaat seperti meningkatkan kepadatan tulang, fungsi metabolisme, dan meningkatkan fungsi pergerakan. Peningkatan kekuatan berasal dari mengangkat beban yang cukup berat untuk merangsang sintesis protein dan mengangkat hingga kelelahan memaksa perekrutan serat otot secara maksimal (Glass et al., 2020). Latihan beban dengan latihan ketahanan memang berbeda secara tujuan, namun kedua latihan memiliki kontribusi yang sama sebagai peningkatan kebugaran serta kesehatan pada tubuh. Latihan angkat berat yang dilakukan secara konsisten akan membawa beragam keuntungan, antara lain meningkatkan daya tahan otot, menghindari risiko cedera, membantu dalam pengelolaan berat badan, memperbaiki performa atletik terutama untuk para atlet, dan memperkuat struktur tulang. (Nasrulloh et al., 2018: 3).

Pada era milenial seperti sekarang olahraga latihan beban bukan hal yang baru lagi. Olahraga dengan tujuan untuk memperbesar massa otot dan menjaga kesehatan telah menjadi bagian dari rutinitas sehari-hari. Berbagai fasilitas telah dibuat untuk mendukung aktivitas yang berkaitan dengan latihan beban ini. Saat ini, olahraga tidak lagi sekadar aktivitas, tetapi juga telah bertransformasi menjadi sebuah gaya hidup, terutama dalam konteks kebugaran. (Susanto & Sri Harnani, 2016: 21). berbagai sarana masyarakat untuk mencoba hal yang baru dengan mendatangi pusat-pusat kebugaran (Fitness Center). Dengan itu membuktikan bahwa dunia olahraga pada era saat ini mulai memikat masyarakat serta menjadi hal yang positif di gaya hidup masa kini.

Sehat serta bugar merupakan anugerah indah yang diberikan tuhan. Jika kita tidak memiliki kesehatan yang baik, tidak hanya kenikmatan makan dan minum akan hilang, tetapi juga mobilitas dan produktivitas yang tinggi. Sehingga kita wajib mensyukuri atas nikmat kesehatan yang diberikan (Soebari & Pramono, 2016: 147). Salah satu bentuk nyata yang kini menjadi tren atau gaya hidup di lingkungan perkotaan sebagai ungkapan rasa syukur atas nikmat kesehatan dari Tuhan adalah dengan bergabung sebagai anggota di pusat kebugaran (Fitness Center).

Pada era saat ini menjadi bagian atau menjadi member di pusat kebugaran semakin populer hingga menjadi tempat sarana gaya hidup sehat bagi orang yang memahami pentingnya berolahraga. Ruang olahraga seperti gym atau disebut juga pusat kebugaran atau fitness center merupakan salah satu cara yang sangat penting untuk menjaga kesehatan yang optimal dan menghindari gaya hidup yang sedentary (Rondón Herrán & Ortiz Villavicencio, 2023: 4) Pusat kebugaran (Fitness Center) memiliki layanan pelatih, juga dikenal sebagai personal trainer. Personal trainer biasanya memiliki pengalaman dalam menangani permasalahan yang terjadi pada member. Personal trainer juga memotivasi serta memberikan jadwal program latihan yang disesuaikan dengan permasalahan member, hingga dapat mencapai tubuh ideal sesuai yang diharapkan oleh member itu sendiri.

Di era ini industri fitness semakin berkembang pesat, tidak sedikit masyarakat tertarik menjadi bagian dari fitness itu. Bagian tersebut merupakan menjadi seorang personal trainer. Namun banyak persyaratan yang harus dilakukan sebelum menjadi personal trainer atau bagian dari pusat kebugaran. Sedikit yang diketahui tentang bagaimana pelatih kebugaran memperoleh dan menggabungkan pengetahuan baru berbasis bukti ke dalam praktik mereka (Stacey et al., 2010: 1). Persyaratan yang tentunya harus dimiliki yaitu mempunyai pengetahuan serta sertifikasi yang diperlukan, guna untuk memberikan kepercayaan serta efektifitas bagi member yang ingin menggunakan jasa personal trainer.

Profesionalisme pelatih di industri fitness ini merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam mencapai tujuan yang diinginkan member. Meningkatnya jumlah profesional kebugaran merupakan salah satu dampak yang terkait dengan pertumbuhan industri ini ("Proceedings of the International Seminar of Physical Education, Leisure and Health, 17-19 June 2019. Castelo Branco, Portugal," 2019).

Sertifikasi yang kurang serta lulusan yang bukan dari olahraga dapat mengurangi kualitas personal trainer dalam industri fitness dari segi manapun. Sehingga dapat menyebabkan penurunan kepercayaan terhadap member yang akan menggunakan jasa dari seorang personal trainer tersebut.

ATLAS SPORT CLUB merupakan pusat kebugaran yang menyediakan jasa personal trainer. Tidak kalah dengan fitness center lainnya, ATLAS SPORT CLUB merupakan salah satu pusat kebugaran yang modern dan terkenal di Surabaya. ATLAS SPORT CLUB mempunyai 3 cabang, yang terletak di Surabaya itu sendiri, Kota Malang, dan juga Tulungagung. Di ATLAS SPORT CLUB juga mempunyai banyak fasilitas yaitu, Modern Gimnasiun, Sauna Room, RPM Classes, TRX Classes, Spacious Room, Private Yoga room,

Lapangan Squash, Lapangan Badminton, Lapangan Basket & Futsal Kolam Renang, Aerobic Room, dan lain-lain.

Personal trainer di ATLAS SPORT CLUB Surabaya diharapkan dapat memiliki pengalaman serta keterampilan yang baik dalam memberikan layanan jasa yang diberikan pada member. Personal trainer juga diharapkan dapat memberikan motivasi hingga kemampuan yang dapat memahami tujuan yang diinginkan oleh member. Personal trainer harus memiliki profesionalisme sehingga dapat memberikan pengaruh positif kepada member yang memakai jasa tersebut. Dengan profesionalisme yang diberikan oleh personal trainer, member akan memiliki ketertarikan tersendiri dengan layanan dan etika yang personal trainer lakukan.

Tingkat kepuasan member adalah ukuran penting untuk menilai kualitas PT ATLAS SPORT CLUB Surabaya dalam memberikan layanan kepada member. Tingkat kepuasan tersebut akan menentukan layanan yang diberikan oleh personal trainer pusat kebugaran tersebut sehingga member dapat puas serta mendapatkan layanan yang baik.

ATLAS SPORT CLUB Surabaya memiliki banyak member yang memanfaatkan layanan personal trainer. Namun, belum ada penelitian yang mengevaluasi seberapa puas member dengan layanan personal trainer di klub tersebut.

Dalam penelitian ini, tingkat kepuasan member akan diukur dengan beberapa variabel seperti pengetahuan personal trainer, pengalaman personal trainer, kepatuhan member terhadap jadwal yang personal trainer berikan, keterampilan komunikasi personal trainer, hingga kepercayaan member kepada personal trainer. Semua variabel ini merupakan hal yang terpenting dalam upaya meningkatkan kepuasan dari member.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

Kepuasan, atau *satisfaction*, berarti "upaya pemenuhan sesuatu" atau "membuat sesuatu memadai". Arti dari kata ini berasal dari kata latin "*satis*", yang berarti "cukup baik atau memadai," dan "*facio*", yang berarti "melakukan atau membuat." (Tjiptono & Chandra, 2016: 204). Pengertian kepuasan yang tercantum di Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah perihalan yang berbentuk perasaan. Perasaan tersebut timbul dikarenakan merasa puas, senang, ataupun lega dalam melaksanakan suatu hal. Kepuasan juga dapat diartikan sebagai perasaan senang, puas, hingga perasaan lega seseorang setelah menggunakan jasa hingga barang tertentu ("*Kepuasan*" KBBI VI Daring, 2016). Kotler (dalam Sepliandari, 2018: 15) mengatakan bahwa layanan jasa mempunyai 5 dimensi untuk memenuhi kualitasnya, 5 diantaranya: "Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness, Assurance".

Member (dalam bahasa Indonesia yaitu anggota) merupakan Status yang diberikan oleh klub, atau organisasi kepada individu atau kelompok setelah memenuhi persyaratan tertentu yang ditetapkan oleh klub, organisasi dan kelompok (Sari & Maliah, 2022: 542). Member atau anggota merupakan klien atau pelanggan yang memenuhi persyaratan kelompok sehingga dalam konteks ini, member dapat dikatakan salah satu aset penting dalam sebuah perusahaan dikarenakan member merupakan sumber pendapatan bagi perusahaan itu sendiri. Perilaku member bisa dikatakan sama dengan konsumen pada umumnya. Selama mencari, membeli, dan menggunakan suatu produk atau layanan, konsumen melakukan apa yang disebut sebagai perilaku konsumen (Goenadhi, 2011: 157).

Fitness center (dalam bahasa Indonesia yaitu pusat kebugaran) di era zaman sekarang biasa dikenal dengan istilah gym, merupakan bisnis atau pusat layanan penyedia jasa berupa layanan olahraga serta fasilitas olahraga bagi pelanggannya. Usaha ini berkembang pesat seiring berjalannya teknologi dan waktu di dunia. Gaya hidup manusia modern telah diamati di seluruh dunia. Kepedulian terhadap sedentarisme dan upaya untuk menjaga kesehatan merupakan hal mendasar dalam memperkenalkan latihan fisik dalam rutinitas sehari-hari masyarakat (Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro (UENF), Campos dos Goytacazes, RJ, Brasil et al., 2019: 177). Zaman sekarang olahraga sudah menjadi gaya hidup seseorang untuk memenuhi kesehatan. Menurut Hengki (Hengki, 2019: 127) mengatakan fitness center atau pusat kebugaran adalah salah satu pengguna Layanan, dengan Layanan tersedia untuk Anggota dan Non-Anggota. Tergantung pada keanggotaan mereka di pusat kebugaran, anggota dan non anggota memiliki banyak alasan untuk datang ke sana. Contohnya termasuk penggunaan pusat kebugaran untuk kegiatan rekreasi, untuk memenuhi kebutuhan gaya hidup (life style), penggunaan pusat kebugaran untuk meningkatkan kesehatan dan kebugaran atau untuk kinerja olahraga. Minatnya meningkat dan berkurang, namun pertumbuhan industri ini terus berlanjut. Meskipun terdapat banyak literatur kajian sosiologi, filosofis, dan gender yang dikhususkan untuk gerakan kebugaran, para sejarawan belum berani menganalisis tren terkini (Stern, 2008)

Profesionalisme merupakan sebuah karakter perilaku yang dinilai dari profesi maupun individu yang profesional. Profesionalisme dapat merujuk pada tindakan serta gaya dari seseorang dalam melakukan profesinya. Profesionalisme diukur dari tindakan seseorang yang memenuhi aturan, dan juga standar teknis dalam profesi tersebut (Oerip & Utomo, 2012). Profesionalisme dapat berarti acuan yang harus dimiliki oleh seseorang dalam melakukan profesi yang dilakukan. Beberapa aspek yang diperlukan untuk sukses dalam administrasi adalah

profesionalisme: integritas, etika kerja, keahlian, rasa percaya diri, kemampuan berkolaborasi, keterampilan berkomunikasi dengan klien dan rekan kerja (Bourelle, 2014).

Menurut Haryawan (Haryawan et al., 2017: 123) *personal trainer* merupakan orang yang mempunyai kemampuan dalam disiplin positif, khususnya dalam bidang olahraga, yang memberikan pendidikan terbaik kepada individu atau dapat juga disebut sebagai pelatih pribadi. Seorang pelatih pribadi dapat membantu pasien, baik individu maupun kelompok kecil, dengan pelatihan fisik di lingkungan kesehatan. Dengan berkarakter, baik laki-laki maupun perempuan, pada instansi pusat kebugaran diharapkan dapat muncul pelatih non-publik sebagai solusi bagi peserta pelatihan. Sehingga tujuan kontributor yang Anda miliki dapat tercapai dengan cepat, yang tepat untuk sistem pembentukan otot, penurunan lemak tubuh, manfaat berat badan, dan pembentukan kerangka terbaik (Soebari & Pramono, 2016: 146). *Personal trainer* dapat membuat para klien menjadi termotivasi sehingga dapat giat untuk berlatih, dengan adanya *personal trainer* juga dapat memonitoring asupan makanan yang dikonsumsi oleh para klien.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif deskriptif dengan pendekatan survei, di mana instrumen kuesioner digunakan sebagai dukungan untuk pengumpulan data. Definisi operasional variabel berupa tingkat kepuasan *member* dapat diukur menggunakan skala *Likert* yang terdiri dari pernyataan-pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman *member* dengan *personal trainer*. Skala *likert* sendiri memiliki 4 unsur jawaban alternatif yaitu sangat baik/sangat setuju, baik/setuju, buruk/tidak setuju, sangat buruk/sangat tidak setuju. *Member* akan diminta menjawab ataupun memilih salah satu jawaban yang tertera dan juga yang paling sesuai dengan tingkat kepuasan mereka terhadap profesionalisme *personal trainer* yang *member* alami. Definisi operasional ini dapat membantu penulis untuk memecahkan permasalahan dalam mengukur variabel dengan spesifik ataupun jelas. Sehingga dapat meminimalisir adanya kesalahan penulis dalam mengukur variabel tersebut. Dalam penelitian tingkat kepuasan anggota terhadap profesionalisme pelatih pribadi di ATLAS SPORT CLUB Surabaya, metode *Servqual* (Kualitas Layanan) digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari perspektif pengalaman konsumen.

Tempat penelitian berlokasi di ATLAS SPORT CLUB Surabaya dengan alamat di Jalan Dharmahusada Indah Barat III No.64-66, Desa Mojo, Kecamatan Gubeng, Kota Surabaya, Jawa Timur 60285. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni 2024.

## Populasi

Populasi dapat diartikan suatu organisasi atau kelompok individu yang mempunyai kesetaraan karakteristik dalam suatu lingkungan tempat yang sama. Menurut Wiratna Sujarweni (dalam Soebari & Pramono, 2016: 2) mengatakan populasi merupakan jumlah yang menyeluruh dan terdiri dari objek ataupun subjek yang memiliki sejumlah karakter serta kualitas yang ditetapkan oleh penulis untuk diteliti sehingga dapat diambil berbagai kesimpulannya. Populasi dalam penelitian kali ini tercatat 100 *member* ATLAS SPORT CLUB Surabaya yang menggunakan layanan jasa *personal trainer*.

## Sampel

Sampel menurut Wiratna Sujarweni dapat diartikan bagian yang mencakup sejumlah karakteristik yang diperoleh dari populasi yang digunakan untuk penelitian (dalam Soebari & Pramono, 2016: 2). Penelitian ini menerapkan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria khusus yang relevan dengan fokus penelitian. *Purposive sampling* adalah metode pemilihan sampel yang dilakukan secara sengaja berdasarkan kriteria khusus yang relevan dengan tujuan penelitian (Purnama, 2020: 22). Dengan penggunaan metode ini, penulis akan memerlukan adanya kriteria yang dapat ditujukan untuk pemilihan sampel yang diperlukan.

Metode *purposive sampling* ini digunakan untuk mendukung penelitian yang dilakukan. Dengan penggunaan metode ini, ada kriteria yang dijadikan sebagai acuan untuk memilih sampel, kriteria tersebut yaitu sampel merupakan *member* yang sudah menggunakan jasa layanan *personal trainer* minimal 3 bulan di ATLAS SPORT CLUB Surabaya, serta memiliki rentang usia yaitu 20-45 tahun. Jumlah sampel yang diperoleh sebanyak 25 orang yang terdiri dari 15 orang perempuan dan 10 orang laki-laki.

## Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan dengan metode *Servqual*, metode ini digunakan untuk mengukur Tingkat Kepuasan *Member* Terhadap Profesionalisme *Personal Trainer* di ATLAS SPORT CLUB Surabaya. Metode *Servqual* ini mencakup berbagai aspek yang berupa *tangibles*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, serta *assurance* kelima aspek ini digunakan sebagai alat pengumpulan data yang berupa kuesioner yang berisi pernyataan. Jawaban yang dipilih oleh responden dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan anggota atau dapat diinterpretasikan sebagai skala Likert. Kuesioner ini telah melalui pengujian validitas dan reliabilitas, sehingga layak digunakan sebagai instrumen untuk mengumpulkan data penelitian. Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan dengan prosedur yang sesuai sebagaimana telah diterapkan dalam penelitian sebelumnya dalam penelitian yang dilakukan oleh (Amajida et al.,

2022) pada penelitian Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan *Personal trainer Fitness Health And Sport Center* Universitas Negeri Yogyakarta.

**Tabel 1.** Deskripsi Kuesioner Untuk Uji Instrumen.

Aspek	Butir Pernyataan
Tangible	1-9
Realiability	10-19
Responsiveness	20-27
Assurance	28-33
Empathy	34-40

**Tabel 2.** Alternatif Jawaban Pernyataan.

Alternatif Jawaban	Nilai
Sangat Tidak Setuju/Sangat Buruk	1
Tidak Setuju/Buruk	2
Setuju/Baik	3
Sangat Setuju/Sangat Baik	4

### **Teknik Pengumpulan Data**

Tahapan proses pengumpulan data yang telah disajikan perlu dijelaskan dengan lebih ringkas. Dengan demikian, pembaca dapat lebih mudah memahami tahapan-tahapan yang telah dilakukan oleh penulis dalam proses pengumpulan data penelitian. Tahapan-tahapan tersebut dapat disajikan dalam bentuk gambar tabel. Berikut adalah penjelasan mengenai teknik pengumpulan data penelitian yang dilakukan oleh penulis. Penyajian ini akan dijelaskan dalam bentuk tabel gambar, mulai dari tahap pengujian instrumen hingga pengumpulan data penelitian.



**Tabel 3.** Teknik Pengambilan Data.

<b>Tahapan</b>	<b>Teknik</b>
Tahap Pemilihan Instrumen	Kuisioner penulis mengambil dari penelitian yang sudah teruji validitas dan realibitasnya yang telah diteliti oleh (Amajida et al., 2022) di dalam penelitian yang berjudul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan <i>Personal trainer Fitness Health And Sport Center</i> Universitas Negeri Yogyakarta”.
Tahap Observasi Lokasi	Penulis bertemu dengan manajer gym dari pihak ATLAS SPORT CLUB Surabaya dan melakukan sesi tanya jawab terkait data yang diharapkan oleh penulis, serta penulis melakukan pengamatan dilokasi tempat yang dijadikan penelitian.
Tahap Pembuatan Surat Izin Penelitian	Penulis membuat surat izin penelitian yang bertujuan untuk melengkapi proses administrasi.
Tahap Pemberian Surat Izin Penelitian & Koordinasi Dengan Personal Trainer Tempat Penelitian	Penulis memberikan surat izin penelitian yang telah dibuat serta penulis juga berkoordinasi langsung dengan <i>personal trainer</i> untuk menjelaskan alur pengumpulan data terhadap <i>member</i> .
Tahap Pengumpulan Data Penelitian	Penulis melakukan pengumpulan data yang dilakukan dengan pembagian link google form melalui aplikasi whatsapp yang diberikan kepada <i>personal trainer</i> ataupun langsung diberikan secara langsung kepada <i>member</i> yang mengikuti layanan jasa <i>personal trainer</i> , google form tersebut berisikan kuesioner yang dapat dijawab.
Tahap Pengolahan Data Penelitian	Penulis mengolah data sehingga penelitian dapat sesuai yang diharapkan.

### Teknik Analisis Data

Data akan terkumpul setelah respons didalam kuesioner dapat memperoleh kriteria yang ditetapkan, tahapan yang dilakukan selanjutnya yaitu memilih serta mengolah data yang telah dikumpulkan. Teknik yang dilakukan didalam penelitian yaitu teknik analisis data perhitungan skala *likert* yang akan diterapkan kepada masing-masing buah pernyataan sehingga mendapatkan hasil yang maksimal dan akurat. Riduwan (dalam Purnomo et al., 2016:3) mengatakan bahwa rumus perhitungan skala *likert* sebagai berikut

$$P = \frac{\text{Skor Total}}{\text{Skor Kriteria}} \times 100\%$$

Keterangan

P = Persentase

Skor Total = Total responden x jumlah skor alternatif jawaban

Skor Kriteria = Skor tertinggi x Jumlah responden

**Tabel 4.** Kategori Interpretasi Skor.

Interval	Kriteria
0% - 20%	Sangat Tidak Memuaskan
21% - 40%	Tidak Memuaskan
41% - 60%	Cukup Memuaskan
61% - 80%	Memuaskan
80% - 100%	Sangat Memuaskan

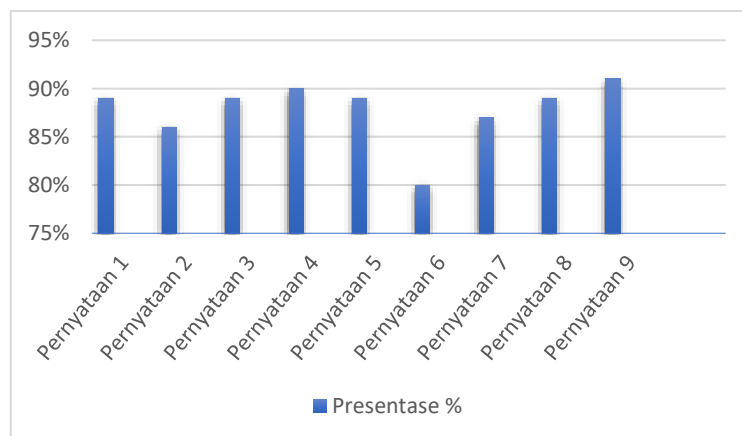
Sumber: Riduwan dikutip oleh (Purnomo et al., 2016: 3)

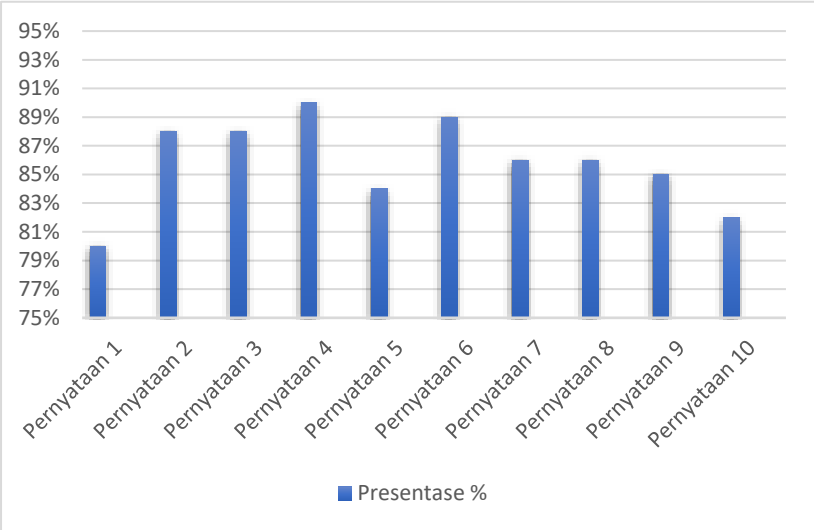
#### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### Hasil

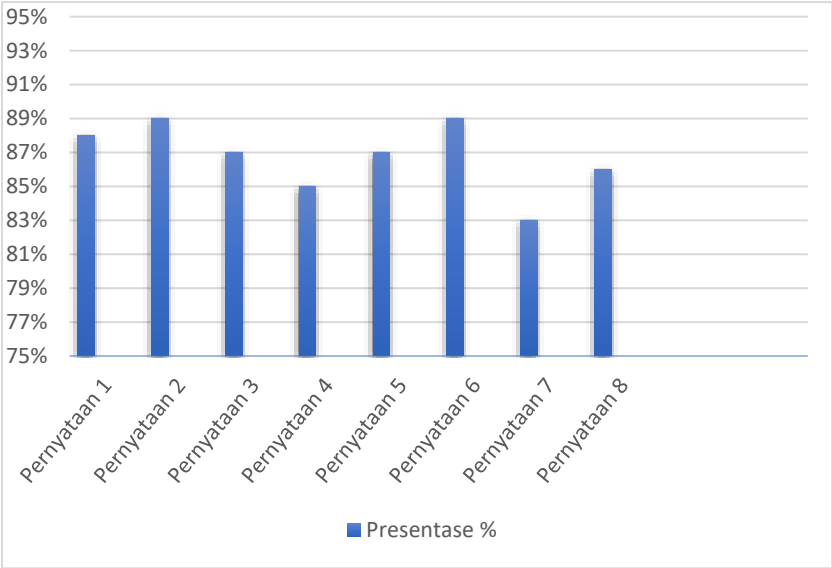
Penelitian ini memiliki tujuan khusus, yaitu untuk mengetahui tingkat kepuasan anggota terhadap profesionalisme pelatih pribadi di ATLAS SPORT CLUB Surabaya. Penelitian ini dilakukan dengan melibatkan beberapa anggota yang menggunakan pelatih pribadi di ATLAS SPORT CLUB Surabaya, dengan jumlah 25 responden, yaitu 15 wanita dan 10 pria, dengan rentang usia antara 20-45 tahun. Data dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan kuesioner yang berisi beberapa pernyataan dalam bentuk formulir google.

Hasil analisis data penelitian mengenai tingkat kepuasan *member* terhadap profesionalisme *personal trainer* di ATLAS SPORT CLUB Surabaya menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat memuaskan, dengan nilai rata-rata keseluruhan aspek sebesar 87%. Rata-rata ini diperoleh dari penilaian masing-masing aspek, yaitu aspek *tangible* (kenyataan) sebesar 88%, aspek *reliability* (keandalan) sebesar 86%, aspek *responsiveness* (responsivitas) sebesar 87%, aspek *assurance* (jaminan) sebesar 86%, dan aspek *empathy* (empati) sebesar 86%. Nilai-nilai tersebut dihitung menggunakan metode skala *likert* dengan penilaian pada setiap pernyataan. Proses perhitungan ini dilakukan untuk memudahkan pembaca memahami hasil penelitian secara rinci berdasarkan setiap aspek atau pernyataan yang ada.

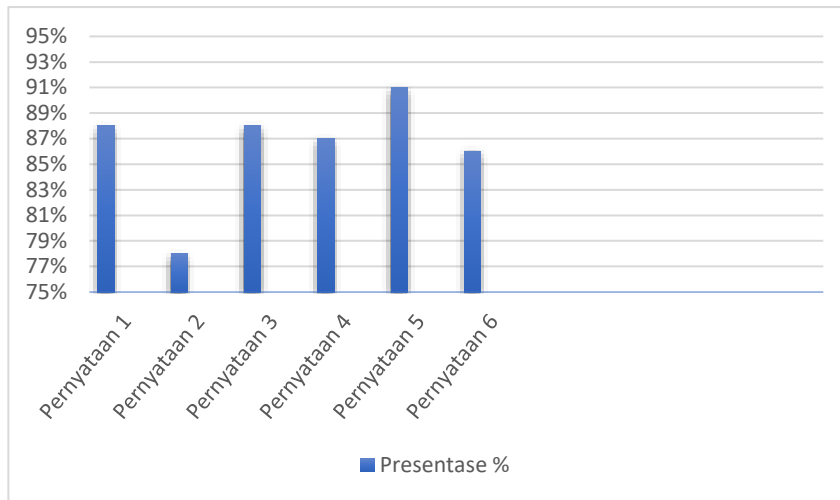
**Gambar 1.** Grafik Distribusi Hasil Kuesioner Aspek Tangible.



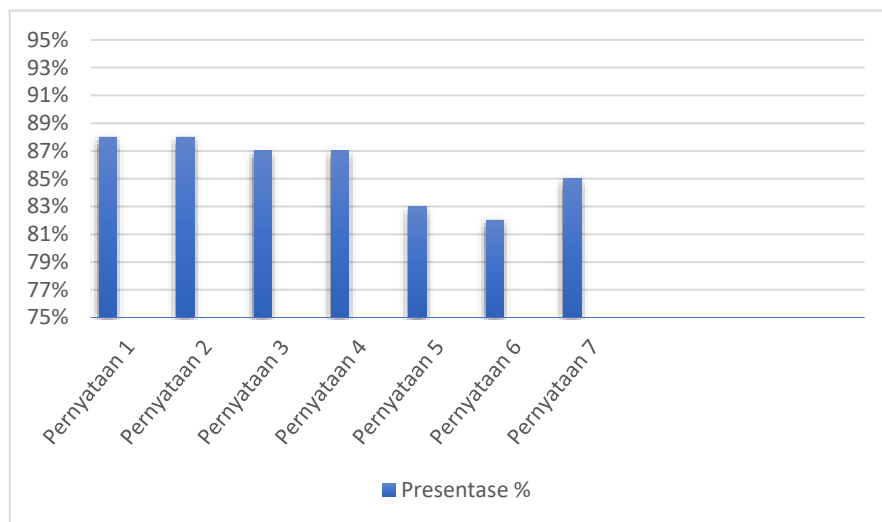
**Gambar 2.** Grafik Distribusi Hasil Kuesioner Aspek Reliability.



**Gambar 3.** Grafik Distribusi Hasil Kuesioner Aspek Responsiveness.



**Gambar 4.** Grafik Distribusi Hasil Kuesioner Aspek Assurance.



**Gambar 5.** Grafik Distribusi Hasil Kuesioner Aspek Empathy.

## Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan anggota terhadap profesionalisme pelatih pribadi di ATLAS CLUB Surabaya mencapai 87%, yang masuk dalam kategori sangat memuaskan. Dalam kuesioner terdapat lima aspek yang dinilai. Data tabel memperlihatkan bahwa rata-rata persentase untuk semua aspek berada di atas 81%, yang juga tergolong sangat memuaskan. Aspek dengan persentase tertinggi adalah tangible sebesar 88%, sementara tiga aspek dengan persentase terendah adalah reliability, assurance, dan empathy, yang masing-masing mencapai 86%.

*Aspek Tangible:* dalam aspek ini berisi kualitas fisik dari layanan yang diberikan oleh *personal trainer*. Dari dalam ditunjukkan bahwa aspek ini mendapatkan nilai 88% yang menandakan kepuasan dari *member* atas fasilitas fisik serta kondisi lingkungan selama latihan

bersama *personal trainer* dilakukan. Faktor-faktor pada aspek ini mencakup penampilan *personal trainer*, kenyamanan tempat latihan, kebersihan lingkungan, lengkap tidaknya alat dalam tempat latihan, serta keindahan dari tempat latihan. Dengan perolehan nilai tersebut dapat dikatakan bahwa ATLAS SPORT CLUB Surabaya berhasil memberikan fasilitas fisik serta kondisi yang memuaskan bagi para *member*.

Aspek *Realibility*: dalam aspek ini berisi penilaian terhadap keandalan serta konsistensi pelayanan dari *personal trainer* terhadap *member*. Dalam aspek ini mendapatkan nilai 86% yang menandakan *personal trainer* dapat diandalkan serta pola pelatihan yang konsisten. Sehingga *member* merasa percaya dengan pola latihan yang diberikan oleh *personal trainer*.

Aspek *Responsiveness*: dalam aspek ini berisi pengukuran kecepatan dan kecekatan respon dari *personal trainer* terhadap apa yang dibutuhkan oleh *member*. Aspek ini mendapatkan 87%, dengan nilai ini *member* merasa puas dengan responsibilitas yang diberikan oleh *personal trainer* dalam kecekatan menjawab pertanyaan ataupun permintaan dari *member* itu sendiri. Dengan nilai juga dapat dikatakan bahwa *personal trainer* peduli dengan berbagai permintaan kebutuhan dari *member*, dan bersedia melaksanakan kebutuhan itu dengan cepat dan juga tepat.

Aspek *Assurance*: Pada aspek ini, menunjukkan kemampuan pelatih pribadi untuk memberikan jaminan dan kepercayaan dalam memberikan layanan. Nilai sebesar 86% menunjukkan bahwa pelatih pribadi dipercaya untuk memberikan layanan yang dibutuhkan oleh anggota. Dapat disimpulkan bahwa pelatih pribadi di ATLAS SPORT CLUB Surabaya berpengalaman dan memiliki pengetahuan yang baik, sehingga cukup mampu memberikan keyakinan kepada anggota bahwa hasil pelatihan yang diharapkan dapat berjalan dengan optimal sesuai yang diinginkan.

Aspek *Empathy*: dalam aspek ini berisi pengukuran tingkat empati atau perhatian *personal trainer* terhadap kebutuhan dan perasaan dari *member*. Aspek ini mendapatkan nilai 86%, dengan nilai ini *member* merasa *personal trainer* memberikan rasa empati serta perhatian yang lebih dalam membantu kebutuhan yang diinginkan dari *member* itu sendiri.

Tingkat kepuasan member terhadap profesionalisme *personal trainer* di ATLAS SPORT CLUB Surabaya dapat mencapai rata-rata presentase sebesar 86%. Presentase ini menandakan bahwa kepuasan *member* terhadap *personal trainer* di ATLAS SPORT CLUB Surabaya mencapai nilai yang sangat memuaskan. Dalam data juga mengungkapkan bahwa setiap aspek mendapatkan nilai diatas 80%. Nilai presentase tertinggi berada dinilai aspek *Tangibless* dengan nilai sebesar 88%. Sedangkan nilai presentase terendah terdapat di beberapa aspek yaitu

aspek *reability*, aspek *assurance*, aspek *empathy*, dengan nilai masing-masing mendapatkan 86%. Dan satu lagi yaitu aspek *Responsiveness* yang mendapatkan nilai 87%.

Nilai yang diperoleh pada setiap aspek dapat mencerminkan tingkat kepuasan anggota yang sangat tinggi, sejalan dengan pengetahuan, keterampilan, maupun teori yang dimiliki oleh seorang personal trainer. Dalam studi teoretis, seorang pelatih pribadi diharapkan memiliki pengetahuan tentang ilmu dasar seperti olahraga, anatomi, gizi, fisiologi olahraga, hingga biomekanika olahraga. Pelatih pribadi juga harus menjalani pengalaman, pendidikan formal, serta sertifikasi di bidang olahraga agar dapat memberikan pemahaman yang efektif dan memberikan pembelajaran kepada anggota yang ingin dilatih.

Aspek-aspek yang dianalisis dapat dinilai dalam kategori memuaskan, aspek-aspek ini juga dapat mendukung *personal trainer* dalam menganalisis setiap mutu pelayanan terhadap *personal trainer* itu sendiri. Dalam data yang telah di analisis terdapat 2 nilai tertinggi serta nilai yang paling rendah. Nilai paling rendah dalam data yaitu pada butir pernyataan nomer 29 pada aspek *assurance* yang mendapatkan nilai 78% atau masuk dalam golongan memuaskan. Sedangkan nilai tertinggi ada di 2 butir pernyataan yaitu di nomor 9 pada aspek *tangible* serta pada aspek *assurance* di butir pernyataan nomor 32 yang masing memperoleh nilai 91% atau masuk dalam golongan sangat memuaskan. Berikut ini merupakan butir-butir pernyataan nilai terendah dan tertinggi:

Nilai terendah terdapat pada item pernyataan nomor 29 yang berisi tentang pelatih pribadi yang merupakan lulusan jurusan olahraga. Pada pernyataan ini, nilai terendah yang diperoleh adalah 78%. Sehingga *personal trainer* di ATLAS SPORT CLUB Surabaya memiliki latar belakang pendidikan formal yang tidak berasal dari jurusan atau bidang olahraga yang sesuai. Namun, nilai ini masih termasuk dalam kategori memuaskan, yang mengindikasikan bahwa banyak anggota yang tetap memahami dan puas dengan kinerja yang diberikan oleh pelatih pribadi yang merupakan lulusan dari jurusan di luar olahraga.

Nilai tertinggi terdapat pada 2 butir pernyataan yaitu di nomor 9 yang berisi *Personal trainer* memiliki penampilan fisik yang terlihat sehat dan bugar. Serta pada butir pernyataan di nomor 32 yang berisi *Personal trainer* menjaga profesionalisme dalam hubungan dengan *member*, termasuk menghindari konflik kepentingan. Dalam kedua butir pernyataan ini masing-masing mendapatkan nilai tertinggi yaitu 91%. Hal ini menunjukkan bahwa *personal trainer* yang berada di ATLAS SPORT CLUB Surabaya memiliki penampilan yang sehat dan juga bugar sehingga *member* mereka menghargai dan mempercayai atas profesionalisme yang akan diberikan. Serta *personal trainer* juga menjaga profesionalisme dalam hubungan *member*, sehingga terhindar dari konflik kepentingan. Situasi ini turut memberikan dampak positif bagi

*member* dalam membangun rasa percaya, sekaligus meminimalkan potensi masalah yang mungkin timbul terkait *personal trainer*.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan dari analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa profesionalisme pelatih pribadi di ATLAS SPORT CLUB Surabaya memperoleh skor yang sangat tinggi atau termasuk dalam kategori sangat memuaskan. Meskipun ada satu item pernyataan yang mendapatkan skor 78% atau termasuk dalam kategori memuaskan, hal ini masih dapat diperbaiki. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas profesionalisme yang diberikan oleh pelatih pribadi mendapatkan apresiasi yang baik dari anggota.

Berdasarkan rangkaian hasil penelitian di atas, implikasinya adalah penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi sekaligus untuk mengidentifikasi aspek-aspek tertentu yang perlu ditingkatkan dalam layanan profesionalisme personal trainer. Dengan demikian, tingkat kepuasan member terhadap personal trainer dapat terus meningkat.

Berdasarkan hasil penelitian diatas saran dari peneliti untuk ATLAS SPORT CLUB Surabaya yaitu tingkatkan selalu kualitas pelayanan dari seorang *personal trainer* terhadap para *member*, pertahankan standar kualitas layanan yang diberikan sehingga dapat menjaga kepuasan dari *member*.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Puji Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang sudah memberi segala segala kelimpahan nikmat yang tidak terhingga. Sehingga, saya dapat menyelesaikan hasil usaha menuntut ilmu pada Perguruan Tinggi Negeri ini sampai selesai. Saya menyadari penulisan skripsi ini lebih dari kata sempurna. namun, saya bangga serta senang dapat menuntaskan tugas akhir perkuliahan ini dengan tepat waktu. Skiripsi ini saya persembahkan :

Kepada kedua orang tua saya, terutama ayah saya Mohammad Roni beliau adalah orang tua terkuat serta tertabah di dunia, terimakasih ayah. Serta tak lupa pula kepada Almarhumah ibu saya Nurul Hikmah, “Ibu, Dimas sudah sampai dititik ini, maaf ya telat, maaf sudah merepotkan ayah, I Love You.”. Selalu doakan dimas, ayah, bu.

Kepada Adik saya, Muhammad Adib Hazimul Fikri, yang selalu memberikan semangat serta do’a. Terimakasih adikku semoga kelak kamu akan bernasin yang sangat lebih baik dan selalu di mudahkan jalan serta urusannya.

Kepada Teman-teman saya yang selalu mendukung, menyemangati, memotivasi, serta juga saling membantu untuk menyelesaikan skripsi hingga tuntas. Terimakasih ya teman-teman semoga kita dapat dipertemukan dicerita yang baik serta kesuksesan yang akan datang.

Kepada HRD, Manajemen, Personal Trainer, serta rekan-rekan yang tergabung dalam ATLAS SPORT CLUB Surabaya. Saya ucapkan Terimakasih atas support, ilmu yang bermanfaat, serta bantuan yang telah diberikan, dan semoga sukses selalu dan selalu diberikan kejayaan dimasa yang akan mendatang.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Amajida, A., Prasetyo, Y., Delano, E. H., & Humam, M. F. (2022). Level of customer satisfaction on the service quality personal trainer. *Jurnal Keolahragaan*, 10(1), 118–126. <https://doi.org/10.21831/jk.v10i1.44898>
- Bourelle, T. (2014). New perspectives on the technical communication internship: Professionalism in the workplace. *Journal of Technical Writing and Communication*, 44(2), 171–189. <https://doi.org/10.2190/TW.44.2.d>
- Freitas, A. L. P., Lacerda, T. S., & Universidade Estadual do Norte Fluminense Darcy Ribeiro. (2019). Fitness center: What are the most important attributes in this sector? *International Journal for Quality Research*, 13(1), 177–192. <https://doi.org/10.24874/IJQR13.01-11>
- Glass, S. C., Ahmad, S., & Gabler, T. (2020). Effectiveness of a 2-week strength training learning intervention on self-selected weight-training intensity. *Journal of Strength and Conditioning Research*, 34(9), 2443–2448. <https://doi.org/10.1519/JSC.00000000000003729>
- Goenadhi, L. (2011). Faktor-faktor yang mempengaruhi perilaku konsumen dalam keputusan pembelian mobil Toyota Avanza di Kota Banjarmasin. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 155–158.
- Haryawan, T., Purba, R. H., & Tangkudung, A. W. A. (2017). Pemahaman personal trainer tentang cedera olahraga dan program penurunan berat badan di Fitness Elite Club Epicentrum Kuningan Jakarta. *Jurnal SEGAR (Sehat dan Bugar)*, 6.
- Hengki, K. (2019). Survei minat member yang mengikuti fitness pada pusat kebugaran Kota Palembang. *Halaman Olahraga Nusantara (Jurnal Ilmu Keolahragaan)*, 2(2), 122–129. <https://doi.org/10.31851/hon.v2i2.3016>
- Kepuasan. (2016). KBBI VI daring. <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/kepuasan>
- Nasrulloh, A., Prasetyo, Y., & Apriyanto, K. D. (2018). *Dasar-dasar latihan beban*. UNY Press.
- Oerip, S. P., & Utomo, T. T. (2012). *Mengatasi krisis manusia di perusahaan*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.



- Proceedings of the International Seminar of Physical Education, Leisure and Health, 17–19 June 2019, Castelo Branco, Portugal. (2019). *Journal of Human Sport and Exercise*, 14(Proc4). <https://doi.org/10.14198/jhse.2019.14.Proc4.82>
- Purnama, Y. (2020). Analisis profesional personal trainer di fitness center hotel Kota Semarang Tengah. *Jurnal Keolahragaan*, 2, 21.
- Purnomo, H. D., Tjahjono, D. H. I., & Kes, M. (2016). Kepuasan member pada program personal trainer di Celebrity Fitness Supermall. *Jurnal Keolahragaan*, 4(3).
- Rondón Herrán, J. M., & Ortiz Villavicencio, V. A. (2023). Quality of service in gyms–fitness centers: Literature review. *Revista Intercontinental de Gestão Desportiva*, e110065. <https://doi.org/10.51995/2237-3373.v13i3e110065>
- Sari, P. S., & Maliah, M. (2022). Persepsi member AsGym Fitness Center terhadap strategi komunikasi pemasaran. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 18(4), 538. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v18i4.7447>
- Sepliandari, W. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan dan store atmosphere terhadap kepuasan konsumen pada Toko Buku Zanafra Panam Pekanbaru.
- Soebari, E., & Pramono, M. (2016). Kompetensi orientasi pelayanan personal trainer Atlas Sport Club Surabaya. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 6(2), 145–160.
- Stacey, D., Hopkins, M., Adamo, K. B., Shorr, R., & Prud'homme, D. (2010). Knowledge translation to fitness trainers: A systematic review. *Implementation Science*, 5(1), 28. <https://doi.org/10.1186/1748-5908-5-28>
- Stern, M. (2008). The fitness movement and the fitness center industry.
- Susanto, A., & Harnani, E. S. (2016). Fitness center business di Kabupaten Wonosobo. *Journal of Physical Education, Sport, Health and Recreation*, 5(1).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, quality, dan satisfaction* (4th ed.). ANDI.