

BAB III

METODE TUGAS AKHIR

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Galaxy Gym di Jl.M. Yakub Iubis dsn 3, Bandar Khalipah, Kec. Percut Sei Tuan, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20371 dan dilaksanakan pada bulan Juni 2023 sampai dengan waktu yang disesuaikan dengan kebutuhan peneliti.

3.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan suatu pendekatan untuk menguji hubungan antara variabel. Variabel-variabel diukur melalui instrumen sehingga data yang diberi nomor dapat dianalisis menggunakan prosedur statistik. Laporan akhir tertulis mempunyai struktur yang ditetapkan yang terdiri dari pendahuluan, literatur dan teori, metode, hasil, dan pembahasan (Creswell & Creswell, 2018). Kemudian desain penelitian deskriptif bertujuan untuk menguraikan satu fenomena sebagaimana adanya dengan statistik deskriptif yaitu dengan menggunakan prosedur untuk menyimpulkan, mengorganisasi, menggrafis, dan secara umum menjelaskan informasi kuantitatif (Benu & Benu, 2019).

3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel

3.3.1 Populasi

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah member Galaxy Gym yang sedang berolahraga. Jumlah populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 180 populasi.

3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini mengambil sampel responden yang merupakan pelanggan atau member Galaxy Gym yang diambil dengan menggunakan teknik *accidental sampling*.

Teknik *accidental sampling* pada penelitian ini adalah pelanggan atau member Galaxy Gym yang dijumpai saat pengambilan data yang dilakukan oleh peneliti. Menurut Sugiyono dalam Wisnu Nur Prasetyo (2016) mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang kebetulan dijumpai saat melakukan penelitian. Adapun penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus *representative* agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana.

Rumus Slovin untuk menentukan sampel adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sample

N = Ukuran Populasi

E = Persen Kelonggaran (Tingkat Kesalahan)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} = \frac{180}{1 + 180(0,1)^2} = \frac{180}{1 + 1.8} = \frac{180}{2.8} = 64.29$$

Berdasarkan perhitungan dengan rumus slovin, maka dapat disimpulkan bahwa sampel yang dibutuhkan sebesar 64 responden.

3.4 Variabel Penelitian

Variabel adalah merupakan karakteristik ataupun sifat dari suatu objek penelitian yang bersifat relevan dengan topik yang sedang diteliti, dimana dapat diamati, diukur, dan dicacah. Variabel adalah suatu atribut dari seseorang, atau sebuah objek yang memiliki suatu perbedaan antara satu dengan yang lainnya. Variabel dapat disebut sebagai atribut dari sebuah

bidang keilmuan ataupun suatu kegiatan seperti berat badan, sikap, motivasi, kepemimpinan, disiplin kerja, struktur organisasi (Aloysius Rangga Aditya Nalendra, et al, 2021).

Variabel yang diteliti dan juga dianalisis dapat dikelompokkan menjadi dua macam, yaitu:

1) Variabel Independen (X), adalah variabel yang mempengaruhi ataupun menjadi suatu sebab perubahan dari timbulnya variabel dependen. Berikut adalah variabel independen didalam penelitian ini, sebagai berikut:

- *Reliability* (keandalan) : X1
- *Assurance* (jaminan) : X2
- *Tangibles* (tampilan fisik) : X3
- *Emphaty* (empati) : X4
- *Responsiveness* (daya tangkap) : X5

2) Variabel Dependen (Y), adalah suatu variabel yang dipengaruhi dan menjadi suatu akibat dikarenakan adanya variabel bebas. Variabel dependen didalam penelitian ini adalah kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym.

3.5 Definisi operasional variabel

Definisi operasional merupakan uraian variable-variabel dalam penelitian yang dijelaskan secara rinci. Dapat dikatakan bahwa defenisi operasional merupakan spesifik setiap variable dalam penelitian. Defenisi operasional ini yang nanti akan memberikan penjelasan mengenai hal-hal apa yang harus dilakukan pada saat melakukan penelitian. Definisi operasional untuk penelitian ini adalah sebagai berikut:

Table 3. 1 Tabel Definisi variable operasional

Variabel Operasional	Definisi Operasional	Indikator Penelitian	Skala Pengukuran
Keandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan untuk melakukan	- Waktu operasional Galaxy Gym selalu tepat.	Skala Interval

	layanan yang dijanjikan dengan handal dan akurat.	<ul style="list-style-type: none"> - Galaxy Gym selalu siap membantu pelanggan. - Galaxy Gym menyediakan informasi yang akurat. - Galaxy Gym menyediakan kelas latihan yang sesuai pelanggan. 	
Jaminan (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan, kesopanan, dan keramahan karyawan, serta kemampuan memberikan rasa kepercayaan kepada pelanggan Galaxy Gym.	<ul style="list-style-type: none"> - Galaxy Gym menyediakan pelatih yang sudah tersertifikasi. - Galaxy Gym memiliki fasilitas yang nyaman di gunakan. - Galaxy Gym menyediakan lingkungan yang aman. - Peralatan Galaxy Gym terawat. 	Skala Interval
Bukti Fisik (<i>Tangibles</i>)	Penampilan fisik, peralatan, personal, dan kualitas jasa yang berikan Galaxy Gym.	<ul style="list-style-type: none"> - Galaxy Gym yang menyedikan ruangan latihan yang bersih. - Galaxy Gym menyediakan ruang ganti yang memadai jumlahnya. - Galaxy Gym menyediakan pelataran parkir yang luas. - Peralatan latihan Galaxy Gym selalu berfungsi dengan baik. 	Skala Interval
Empati (<i>Empathy</i>)	Penyediaan kepedulian, perhatian kepada pelanggan Galaxy Gym.	<ul style="list-style-type: none"> - Staf Galaxy Gym melayani pelanggan dengan ramah. - Galaxy Gym menyediakan layanan sesuai dengan keinginan pelanggan. 	Skala Interval

		<ul style="list-style-type: none"> - Galaxy Gym memahami kebutuhan pelanggan. - Galaxy Gym memberikan perhatian personal kepada pelanggan. 	
Daya Tangkap (<i>Responsiveness</i>)	Kesedian untuk membantu Pelanggan dan memberikan layanan yang cepat kepada pelanggan Galaxy Gym.	<ul style="list-style-type: none"> - Pelatih Galaxy Gym menyelesaikan masalah dengan cepat. - Staf Galaxy Gym selalu siap dalam memberikan layanan. - Staf Galaxy Gym cepat dalam menanggapi keluhan. - Galaxy Gym berupaya secara maksimal memenuhi kebutuhan pelanggan. 	Skala Interval

Sumber: Parasuraman, et al. (1994). Dalam buku (Candra Gregorius dan Fandy Tjiptono

3.6 Jenis Dan Sumber Data

3.6.1 Jenis Data

Jenis penelitian ini adalah menggunakan jenis penelitian data kuantitatif. Menurut Polit & Beck (2017), Peneliti menggunakan metode kuantitatif karena digunakan untuk meneliti populasi dan sampel tertentu yang kemudian menguji hipotesis yang sudah ditetapkan, yaitu menguji hubungan variable yang sudah ditetapkan. metode kuantitatif adalah suatu teknik penelitian yang didasarkan pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis, menjawab pertanyaan penelitian, atau mengukur hubungan antar variable.

3.6.2 Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah data yang digunakan dalam penelitian ini. Dimana data yang dikumpulkan secara langsung dari responden yang ingin diteliti, melalui berbagai metode penelitian, seperti wawancara, survei, pengamatan, dan

eksperimen. Dalam penelitian akan dilakukan penyebaran kuesioner (pengisian kuesioner melalui *google form*) yang akan ditujukan kepada sampel dalam penelitian. Data yang diperoleh akan diolah kembali menggunakan alat bantu *SPSS*.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan oleh pihak lain sebelumnya dan tersedia untuk digunakan oleh peneliti. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber, seperti publikasi, basis data, dan sumber online. Data sekunder digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang telah diperoleh dari bahan pustaka, literature, penelitian terdahulu, buku, dan lainnya.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik untuk penelitian ini, peneliti akan menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan alat survei online. Menurut Groves (2011), survei adalah proses pengumpulan informasi dari kumpulan sampel dengan menggunakan kuesioner standar atau wawancara terstruktur. Survei biasanya dilakukan untuk mengumpulkan informasi tentang karakteristik demografi dan sosial, sikap, pendapat, perilaku atau pengalaman responden terkait topik tertentu. Groves (2011), menjelaskan bahwa survei dapat dilakukan dengan menggunakan berbagai teknologi, termasuk kuesioner online, menggunakan telepon, atau wawancara tatap muka dengan responden.

Pengukuran variabel dalam survei ini menggunakan Skala Likert. Jawaban setiap pertanyaan mempunyai nilai preferensi yang sangat negatif sampai sangat positif. Nilai preferensi yang digunakan adalah:

Table 3. 2 Skala Pengukuran Likert

Skala/Skor	Interpretasi
Skor 1	Sangat Tidak Setuju (STS)
Skor 2	Tidak Setuju (TS)
Skor 3	Kurang Setuju (KS)

Skor 4	Setuju (S)
Skor 5	Sangat Setuju (SS)

3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Menurut Ghozali (2009), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji signifikan dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, dengan taraf signifikan 0,05. Nilai r tabel diperoleh dari *degree of freedom* (df), $df=n-2$. Dalam hal ini, perhitungan jumlah sampel (n) dikurangi dengan angka dua (2) untuk mengetahui nilai r tabel.

- Jika r hitung $\geq r$ tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, maka dinyatakan valid.
- Jika r hitung $\leq r$ tabel maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total, maka dinyatakan tidak valid.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Menurut Ghozali (2009), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu konstruk kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika nilai *cronbach alpha* (α) lebih besar dari 0,60.

3.9 Uji Regresi Linear Berganda

Menurut Ghozali (2018), bahwa analisis regresi berganda merupakan analisis yang mengetahui pengaruh lebih dari satu variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen). Model analisis regresi

linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel terikat (dependen).

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel independen (bebas), yaitu *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangibles* (X3), *Emphaty* (X4), dan *Responsiveness* (X5) pada variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan (Y).

Rumus persamaan regresi berganda yang digunakan didalam penelitian ini adalah, sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pelanggan

$\beta_1, \beta_2, \beta_3, \beta_4, \beta_5$ = Koefisien Regresi

X₁ = *Reliability* (keandalan)

X₂ = *Assurance* (jaminan)

X₃ = *Tangibles* (tampilan fisik)

X₄ = *Emphaty* (empati)

X₅ = *Responsiveness* (daya tangkap)

3.10 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik adalah persyaratan statistik yang harus dilakukan pada analisis regresi linier berganda yang berbasis *ordinary lest square* (OLS). Dalam OLS hanya terdapat satu variabel dependen, sedangkan untuk variabel independen berjumlah lebih dari satu. Adapun cara yang dilakukan untuk uji klasik yaitu: uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heterokedastisitas.

3.10.1 Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016), uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Adapun cara yang dipakai oleh peneliti untuk mendeteksi apakah residual berdistribusi normal atau tidak, dengan cara analisis grafik dan uji statistik.

- Analisis grafik berupa grafik histogram. Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan
- Uji statistik nonparametik Kolmogorov-Smirnov (K-S) dengan tingkat signifikansi (α) 0.05. Jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 maka data distribusi normal.

3.10.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali (2009), Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen. Untuk mendeteksi ada atau tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi dengan cara:

- Nilai *variance inflation factor* (VIF) lebih dari 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel.
- Nilai *tolerance* lebih kecil atau sama dengan 10 maka dapat disimpulkan tidak terjadi gejala multikolinearitas antar variabel.

3.10.3 Uji Heterokedastisitas

Menurut Ghozali (2009), uji heterokedastisitas bertujuan menguji apakah terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap maka disebut homoskedastisitas, jika berbeda disebut heterokedastisitas. Model regresi yang baik adalah yang homoskedastisitas.

Untuk mengetahui tidak adanya heterokedastisitas pada model regresi dapat menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) (Ghozali, 2009) diketahui:

- Jika pencaran data yang berupa titik – titik membentuk pola tertentu dan beraturan, maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

- Jika pencaran data yang berupa titik – titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan di bawah sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

3.11 Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengetahui adanya pengaruh positif dan signifikan variabel independen (variabel bebas) terhadap variabel dependen (variabel terikat). Adapun pengujian hipotesis ialah sebagai berikut:

3.11.1 Uji F-tes (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh suatu variable independen secara parsial terhadap variasi variable dependen (Ghozali, 2018). Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji t ialah sebagai berikut:

- a. Apabila probabilitas (signifikansi) $> 0,05 (\alpha)$, artinya variable independen secara parsial tidak mempengaruhi variable dependen secara signifikan.
- b. Apabila probabilitas (signifikansi) $< 0,05 (\alpha)$, artinya variable independen secara parsial mempengaruhi variable dependen secara signifikan.

3.11.2 Uji T-Tes (Uji Stimultan)

Uji F atau uji simultan dilakukan untuk mengetahui apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen (Ghozali, 2018). Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji F ialah sebagai berikut:

- a. Apabila nilai $F_{hitung} < F_{tabel}$ dan jika probabilitas (signifikansi) $> 0,05(\alpha)$, artinya variable independen secara simultan atau bersama-sama tidak mempengaruhi variable dependen secara signifikan.
- b. Apabila nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dan jika probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari $0,05(\alpha)$, artinya variable independen secara simultan mempengaruhi variable dependen secara signifikan.

3.11.3 Uji Koefisien Determinasi

Menurut Ghozali (2009), koefisien determinasi (R^2) pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (0,000 – 1). *R Square* adalah koefisien determinasi pada konstruk endogen. Menurut Chin dalam Sarwono (2015) menjelaskan kriteria batasan nilai *R-square* ini dalam tiga klasifikasi antara lain:

- a. Nilai *R square* 0,67 diartikan sebagai substantial
- b. Nilai *R square* 0,33 diartikan sebagai moderat
- c. Nilai *R square* 0,19 diartikan sebagai lemah

BAB IV DESAIN DAN SISTEM

4.1 Keadaan Umum Obyek Penelitian

Galaxy Gym didirikan pada tahun 2019 oleh Ridho Santoso, Galaxy Gym didirikan dengan tekad untuk membantu masyarakat mencapai tujuan kebugaran pelanggan. Galaxy Gym percaya bahwa setiap orang berhak untuk sehat dan Galaxy Gym berkomitmen untuk menyediakan sumber daya dan dukungan yang diperlukan untuk mewujudkannya.

Galaxy Gym memiliki tim yang profesional yang berpengalaman dan berdedikasi yang memiliki passion untuk membantu para pelanggannya. Galaxy Gym memahami bahwa setiap orang memiliki kebutuhan dan tujuan yang berbeda, dan Galaxy Gym menawarkan berbagai program dan layanan yang dapat disesuaikan dengan kebutuhan individu.

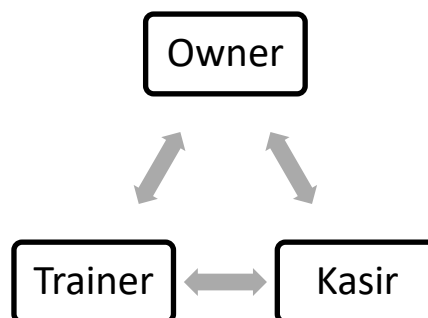
Visi

Galaxy Gym menjadi pusat kebugaran terdepan dalam memberikan layanan, yaitu berkualitas dengan harga terjangkau.

Misi

Galaxy Gym adalah meningkatkan kesadaran masyarakat akan manfaat dan pentingnya berolahraga secara rutin, meningkatkan kekuatan dan kesehatan fisik maupun mental.

Struktur Organisasi



Gambar 4. 1 Struktur Organisasi

Logo Galaxy Gym



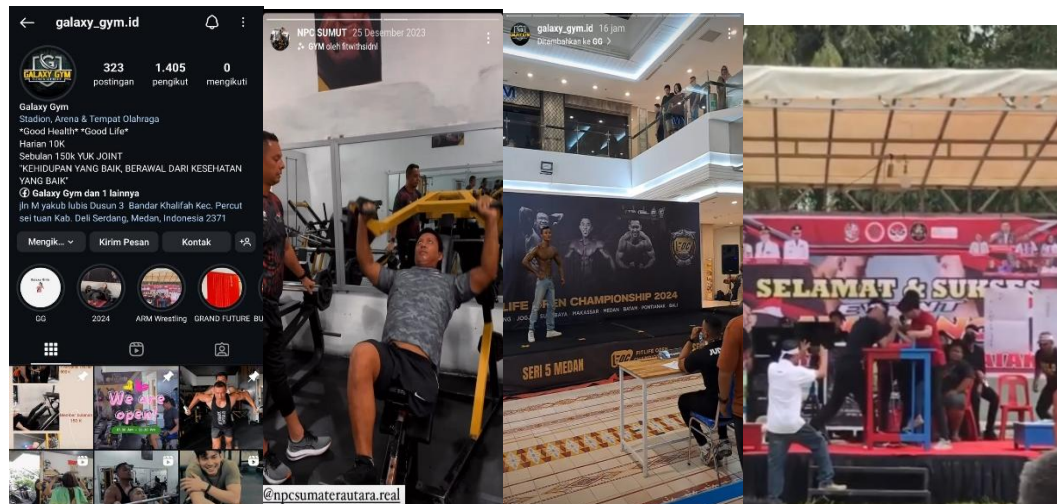
Gambar 4. 2 logo Galaxy Gym

4.2 Keadaan Awal sistem

4.2.1 Strategi Pemasaran

Pertama, strategi pemasaran yang digunakan Galaxy Gym yaitu dengan mengikuti acara atau kegiatan olahraga seperti bodybuilder dan panco dan bekerja sama dengan organisasi NPC Sumatra Utara.

Kedua, pemasaran digital dengan memanfaatkan aplikasi social media khususnya Instagram dengan mempromosikan tempat Galaxy Gym dan kegiatan yang diselenggarakan atau aktivitas di Galaxy Gym.



Gambar 4. 3 Sterategi Pemasaran Galaxy Gym

4.3 Kelas Kebugaran

Galaxy Gym menawarkan beberapa kelas kebugaran untuk membantu dalam program latihan parapelanggannya yaitu:

Tabel 4. 1 Kelas Kebugaran

Kelas Kebugaran	Jumlah kelas
Kelas yoga	2 kelas (maksimal 10 orang)
Kelas bodypump	4 kelas (maksimal 2 orang)

Sumber penelitian, 2024

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa kelas yoga memiliki 2 kelas dengan jumlah maksimal 10 orang yang dilakukan pada pagi hari dan sore hari. Kemudian kelas bodypump memiliki 4 kelas dengan jumlah maksimal 2 orang yang dilakukan pada pagi, siang, sore, dan malam.

4.4 Fasilitas Galaxy Gym

Galaxy Gym menyediakan berbagai fasilitas yang cukup lengkap untuk membantu pelanggannya untuk mencapai tujuan kebugaran yaitu:

Tabel 4. 2 Fasilitas Galaxy Gym

Fasilitas Galaxy Gym	Jumlah Alat Gym
Treadmill	1 Unit
Free weights	23 Unit
Weight machines	9 Unit
Cable machines	2 Unit
Sepeda statis	2 Unit

Sumber Penelitian, 2024

Tabel 4.2 menunjukan fasilitas dan jumlah fasilitas Galaxy Gym:

- 1 Treadmill: Terdapat 1unit treadmill. Treadmill adalah alat kardio yang digunakan untuk berjalan atau berlari di tempat.
- 2 Free weights: Tersedia 23 set beban bebas. Beban bebas ini bisa berupa dumbbell atau barbel yang dapat digunakan untuk berbagai macam latihan kekuatan.

- 3 Weight machines: Terdapat 9 unit mesin angkat beban. Mesin-mesin ini biasanya digunakan untuk melatih otot-otot tertentu dengan gerakan yang lebih terarah.
- 4 Cable machines: Tersedia 2 unit mesin kabel. Mesin kabel memberikan fleksibilitas dalam melakukan berbagai gerakan latihan.
- 5 Sepeda statis: Terdapat 2 unit sepeda statis. Sepeda statis digunakan untuk latihan kardio dengan mengayuh pedal seperti sepeda pada umumnya.

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.1 Karakteristik Responden

Penyajian karakteristik responden bertujuan untuk mengetahui profil responden sebagai informasi tambahan untuk memahami hasil-hasil penelitian. Responden dalam penelitian ini memiliki karakteristik. Karakteristik – karakteristik penelitian terdiri dari:

5.1.1 Usia

Karakteristik usia dari 64 responden, penelitian pada Galaxy Gym dapat dilihat pada Tabel 5.1.

Table 5. 1 Data Usia Responden

Usia responden	Jumlah Responden	persentase
21-29 Tahun	35	56%
30-39 Tahun	20	31%
40-49 Tahun	7	10%
50-59 Tahun	2	3%
Total	64	100%

Sumber Data Responden, 2024

Berdasarkan table 5.1 diketahui bahwa dapat di simpulkan bahwa mayoritas responden berusia 21-29 tahun. kelompok usia ini menyumbang 56% dari total responden dan di susul oleh usia responden 30-39 tahun dengan jumlah 31% dari total responden dan jumlah responden semakin menurun seiring bertambahnya usia responden 50-59 tahun dengan jumlah 3% dari total responden. Hal ini terjadi karena responden menyadari bahwa penampilan bentuk tubuh itu sangat penting dan bahkan sudah menjadi gaya hidup (*lifestyle*) dikalangan usia 21-29 tahun.

5.1.2 Jenis kelamin

Karakteristik jenis kelamin dari 64 responden, penelitian pada Galaxy Gym dapat dilihat pada Tabel 5.2.

Table 5. 2 Jenis kelamin Responden

Jenis kelamin	Jumlah Responden	persentase
Laki-laki	49	76,6%
perempuan	15	23,4%
Total	64	100%

Sumber Data Responden, 2024

Berdasarkan Tabel 5.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden adalah laki – laki sebesar 76,6% dari total responden. Ini berarti sebagian besar pelanggan Galaxy Gym laki-laki sedangkan responden perempuan hanya 23,4% dari jumlah total 64 responden. Hal ini terjadi karena di Galaxy Gym kebanyakan alat Gym nya untuk kebutuhan laki-laki dan hanya beberapa alat Gym untuk kebutuhan perempuan.

5.1.3 Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan dari 64 responden, penelitian pada Galaxy Gym dapat dilihat pada Tabel 5.3.

Table 5. 3 Jenis kelamin Responden

Pekerjaan	Jumlah Responden	persentase
Wiraswasta	15	23%
Pegawai Negeri	13	20%
Pelajar/ Mahasiswa	10	16%
Pegawai Swasta	26	41%
Total	64	100%

Sumber Data Responden, 2024

Berdasarkan Tabel 5.3 dapat diketahui bahwa pekerjaan responden dapat dilihat Pegawai Swasta memiliki jumlah nilai yang paling besar yaitu sebanyak 41% responden, Wiraswasta 23% dan persentase hampir sama Pegawai Negeri dengan jumlah responden 20% dan jumlah paling kecil yaitu 16% responden Pelajar / Mahasiswa. Dengan presentasi paling banyak mayoritas Galaxy Gym yaitu pekerja pegawai swasta dikarenakan di sekitar lokasi Galaxy Gym yaitu pegawai swasta dan dikarenakan harganya terjangkau, jadi dikalangan masyarakat menengah kebawah dan menengah keatas bisa merasakan olahraga khususnya Gym.

5.2 Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian

5.2.1 Deskripsi Variabel *Reliability* (X1)

Variabel *reliability* memiliki 4 instrumen pernyataan yang menggunakan alat ukur skala interval yakni Skala Likert. Hasil pernyataan dari 64 responden dapat diketahui pada tabel 5.4.

Table 5. 4 Hasil Kuesioner Variabe *Reliability* (X1)

NO	<i>Reliability</i>	STS	TS	N	S	SS	Min	Max	Mean	Kategori
		1	2	3	4	5				
1	Waktu operasional Galaxy Gym selalu tepat	0	1	4	32	27	2	5	4,33	Sangat Baik
		0,0%	0,8%	3,3%	26,4%	22,3%				
2	Galaxy Gym selalu siap membantu pelanggan	0	3	7	36	18	2	5	4,08	Baik
		0,0%	2,5%	5,8%	29,8%	14,9%				
3	Galaxy Gym menyediakan informasi yang akurat	0	8	15	29	12	2	5	3,70	Baik
		0,0%	6,6%	12,4%	24,0%	9,9%				
4	Galaxy Gym menyediakan kelas latihan yang sesuai dengan pelanggan	2	9	10	29	14	1	5	3,69	Baik
		2%	7%	8%	24%	12%				
Mean							3,95		Baik	

Sumber: *Output* Google Formulir diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.4 dapat dijelaskan bahwa variabel *reliability* (X1) sebesar 3,95 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Artinya bahwa pelanggan merasa hasil *reliability* yang diterapkan oleh Galaxy Gym sudah baik. Adapun nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,33 yang menyatakan bahwa “Waktu operasional Galaxy Gym selalu tepat”, artinya pelanggan puas dengan waktu operasional Galaxy Gym selalu tepat. Kemudian nilai rata-rata minimum sebesar 3,69 terdapat pada pernyataan “Galaxy Gym menyediakan kelas latihan yang sesuai dengan pelanggan”, artinya pelanggan belum puas dengan menyediakan kelas latihan yang sesuai dengan pelanggan.

5.2.2 Deskripsi Variabel Assurance (X2)

Variabel *assurance* memiliki 4 instrumen pernyataan yang menggunakan alat ukur skala interval yakni Skala Likert. Hasil pernyataan dari 64 responden dapat diketahui pada tabel 5.5.

Table 5. 5 Hasil Kuesioner Variabel Assurance (X2)

NO	Assurance	STS	TS	N	S	SS	Min	Max	Mean	Kategori
		1	2	3	4	5				
1	Galaxy Gym menyediakan pelatih yang sudah bersertifikat	2	15	13	26	8	1	5	3,36	Cukup Baik
		3%	23%	20%	41%	13%				
2	Galaxy Gym memiliki fasilitas Yang nyaman digunakan.	2	9	10	30	13	1	5	3,67	Baik
		3%	14%	16%	47%	20%				
3	Galaxy Gym menyediakan lingkungan yang aman	0	2	4	29	29	2	5	4,33	Sangat Baik
		0%	3%	6%	45%	45%				
4	Peralatan Galaxy Gym selalu terawat	0	2	12	30	20	2	5	4,06	Baik
		0%	3%	19%	47%	31%				
Mean							3,85		Baik	

Sumber: Output Google Formulir diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.5 dapat dijelaskan bahwa variabel *assurance* (X2) sebesar 3,85 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Artinya bahwa pelanggan merasa hasil *assurance* yang diterapkan oleh Galaxy Gym sudah baik. Adapun nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,33 yang menyatakan bahwa “Galaxy Gym menyediakan lingkungan yang aman”, artinya pelanggan puas dengan Galaxy Gym menyediakan lingkungan yang aman. Kemudian nilai rata-rata minimum sebesar 3,36 terdapat pada pernyataan “Galaxy Gym menyediakan pelatih yang sudah bersertifikat”, artinya pelanggan belum puas dengan Galaxy Gym menyediakan pelatih yang sudah bersertifikat.

5.2.3 Deskripsi Variabel Tangibles (X3)

Variabel *tangibles* memiliki 4 instrumen pernyataan yang menggunakan alat ukur skala interval yakni Skala Likert. Hasil pernyataan dari 64 responden dapat diketahui pada tabel 5.6.

Table 5. 6 Hasil Kuesioner Variabel Tangibles (X3)

NO	Tangibles	STS	TS	N	S	SS	Min	Max	Mean	Kategori
		1	2	3	4	5				
1	Galaxy Gym menyediakan ruang latihan bersih.	0	1	9	35	19	2	5	4,13	Baik
		0%	2%	14%	55%	30%				

2	Galaxy Gym yang menyediakan ruang ganti yang memadai jumlahnya.	1	11	13	25	14	1	5	3,63	Baik
		2%	17%	20%	39%	22%				
3	Galaxy Gym menyediakan pelataran parkir yang luas	0	1	15	33	15	2	5	3,97	Baik
		0%	2%	23%	52%	23%				
4	Peralatan Galaxy Gym selalu terawat	1	10	8	29	16	1	5	3,77	Baik
		2%	16%	13%	45%	25%				
Mean								3,87	Baik	

Sumber: *Output Google Formulir* diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.6 dapat dijelaskan bahwa variabel *tangibles* (X3) sebesar 3,87 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Artinya bahwa pelanggan merasa hasil *tangibles* yang diterapkan oleh Galaxy Gym sudah baik. Adapun nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,13 yang menyatakan bahwa “Galaxy Gym menyediakan ruang latihan bersih.”, artinya pelanggan puas dengan Galaxy Gym menyediakan ruang latihan bersih. Kemudian nilai rata-rata minimum sebesar 3,63 terdapat pada pernyataan “Galaxy Gym yang menyediakan ruang ganti yang memadai jumlahnya”, artinya pelanggan belum puas dengan Galaxy Gym yang menyediakan ruang ganti yang memadai jumlahnya.

5.2.4 Deskripsi Variabel *Empaty* (X4)

Variabel *empaty* memiliki 4 instrumen pernyataan yang menggunakan alat ukur skala interval yakni Skala Likert. Hasil pernyataan dari 64 responden dapat diketahui pada tabel 5.7.

Table 5. 7 Hasil Kuesioner Variabel *Empathy* (X4)

NO	<i>Empathy</i>	STS	TS	N	S	SS	Min	Max	Mean	Kategori
		1	2	3	4	5				
1	Staf Galaxy Gym melayani pelanggan dengan ramah.	0	4	3	27	30	2	5	4,30	Sangat Baik
		0%	6%	5%	42%	47%				
2	Galaxy Gym menyediakan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan	1	8	5	37	13	1	5	3,83	Baik
		2%	13%	8%	58%	20%				
3	Galaxy Gym memahami kebutuhan pelanggan	0	7	9	35	13	2	5	3,84	Baik
		0%	11%	14%	55%	20%				
4	Galaxy Gym memberikan perhatian personal kepada pelanggan	2	4	11	33	14	1	5	3,83	Baik
		3%	6%	17%	52%	22%				
Mean								3,95	Baik	

Sumber: *Output Google Formulir* diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.7 dapat dijelaskan bahwa variabel *empaty* (X4) sebesar 3,95 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Artinya bahwa pelanggan merasa hasil *empaty* yang diterapkan oleh Galaxy Gym sudah baik. Adapun nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,30 yang menyatakan bahwa “Staf Galaxy Gym melayani pelanggan dengan ramah”, artinya pelanggan puas dengan staf Galaxy Gym melayani pelanggan dengan ramah. Kemudian nilai rata-rata minimum sebesar 3,83 terdapat pada pernyataan “Galaxy Gym memberikan perhatian personal kepada pelanggan”, artinya pelanggan belum puas dengan Galaxy Gym memberikan perhatian personal kepada pelanggan.

5.2.5 Deskripsi Variabel *Responsiveness* (X5)

Variabel *responsiveness* memiliki 4 instrumen pernyataan yang menggunakan alat ukur skala interval yakni Skala Likert. Hasil pernyataan dari 64 responden dapat diketahui pada tabel 5.8.

Table 5. 8 Hasil Kuesioner Variabel *Responsiveness* (X5)

NO	<i>Responsiveness</i>	STS	TS	N	S	SS	Min	Max	Mean	Kategori
		1	2	3	4	5				
1	Pelatih Galaxy Gym menyelesaikan masalah dengan cepat	0	11	12	23	18	2	5	3,75	Baik
		0%	17%	19%	36%	28%				
2	Staf Galaxy Gym Selalu siap dalam memberikan layanan	0	6	10	31	17	2	5	3,92	Baik
		0%	9%	16%	48%	27%				
3	Staf Galaxy Gym cepat dalam menanggapi keluhan	0	8	11	33	12	2	5	3,77	Baik
		0%	13%	17%	52%	19%				
4	Galaxy Gym berupaya secara maksimal memenuhi kebutuhan pelanggan	0	4	12	36	12	2	5	3,87	Baik
		0%	6%	19%	56%	19%				
Mean							3,83		Baik	

Sumber: *Output Google Formulir* diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.8 dapat dijelaskan bahwa variabel *responsiveness* (X5) sebesar 3,83 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Artinya bahwa pelanggan merasa hasil *responsiveness* yang diterapkan oleh Galaxy Gym sudah baik. Adapun nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,92 yang menyatakan bahwa “Staf Galaxy Gym Selalu siap dalam memberikan layanan”, artinya pelanggan puas dengan Staf Galaxy Gym Selalu siap dalam memberikan layanan. Kemudian nilai rata-rata minimum sebesar 3,75 terdapat pada

pernyataan “Pelatih Galaxy Gym menyelesaikan masalah dengan cepat”, artinya pelanggan belum puas dengan pelatih Galaxy Gym menyelesaikan masalah dengan cepat.

5.2.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

Variabel Kepuasan Pelanggan memiliki 4 instrumen pernyataan yang menggunakan alat ukur skala interval yakni Skala Likert. Hasil pernyataan dari 64 responden dapat diketahui pada tabel 5.9.

Table 5. 9 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)

NO	Kepuasan pelanggan (Y)	STS	TS	N	S	SS	Min	Max	Mean	Kategori
		1	2	3	4	5				
1	Latihan di Galaxy Gym sesuai dengan apa yang diharapkan.	1	3	9	39	12	1	5	3,91	Baik
		2%	5%	14%	61%	19%				
2	Saat latihan di Galaxy Gym merasakan suasana yang menyenangkan.	0	3	8	34	19	2	5	4,08	Baik
		0%	5%	13%	53%	30%				
3	Kebutuhan terpenuhi saat latihan di Galaxy Gym.	2	2	10	34	16	1	5	3,94	Baik
		3%	3%	16%	53%	25%				
4	Bersediaakan merekomendasikan Galaxy Gym kepada orang lain	0	2	7	33	22	2	5	4,17	Baik
		0%	3%	11%	52%	34%				
Mean							4,03		Baik	

Sumber: *Output Google Formulir* diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.9 dapat dijelaskan bahwa variabel kepuasan pelanggan (Y) sebesar 4,03 yang termasuk dalam kategori “Baik”. Artinya bahwa pelanggan merasa hasil Kepuasan Pelanggan diterapkan oleh Galaxy Gym sudah baik. Adapun nilai rata-rata tertinggi sebesar 4,17 yang menyatakan bahwa “Bersediaakan merekomendasikan Galaxy Gym kepada orang lain”, artinya pelanggan puas dengan bersedia merekomendasikan Galaxy Gym kepada orang lain. Kemudian nilai rata-rata minimum sebesar 3,91 terdapat pada pernyataan “Latihan di Galaxy Gym sesuai dengan apa yang diharapkan”, artinya pelanggan belum puas dengan latihan di Galaxy Gym sesuai dengan apa yang diharapkan.

5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

5.3.1 Uji Validitas

Menurut Sugiyono (2018), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Tingkat validitas diuji melalui uji signifikansi dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} . Untuk *degree of freedom* (df) = $n - k$ dalam hal ini n adalah jumlah sampel dan k adalah jumlah konstruk. Pada kasus ini besarnya df dapat dihitung $64 - 2$ atau $df = 62$ dengan α 0,05 didapat 0,246 nilai r_{tabel} . Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} dan nilai r_{hitung} positif maka butir pernyataan tersebut dikatakan valid. Adapun hasil pengujian validitas dapat dilihat pada tabel 5.10.

Table 5. 10 Hasil Uji Validitas Instrumen

Variabel	Item Pernyataan	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Reliability	X1.1	0,611	0,246	Valid
	X1.2	0,816	0,246	Valid
	X1.3	0,832	0,246	Valid
	X1.4	0,806	0,246	Valid
Assurance	X2.1	0,865	0,246	Valid
	X2.2	0,868	0,246	Valid
	X2.3	0,813	0,246	Valid
	X2.4	0,794	0,246	Valid
Tangibles	X3.1	0,778	0,246	Valid
	X3.2	0,846	0,246	Valid
	X3.3	0,565	0,246	Valid
	X3.4	0,780	0,246	Valid
Empathy	X4.1	0,724	0,246	Valid
	X4.2	0,826	0,246	Valid
	X4.3	0,855	0,246	Valid
	X4.4	0,803	0,246	Valid
Responsiveness	X5.1	0,914	0,246	Valid
	X5.2	0,817	0,246	Valid
	X5.3	0,805	0,246	Valid
	X5.4	0,707	0,246	Valid
Kepuasan Pelanggan	Y1	0,875	0,246	Valid
	Y2	0,691	0,246	Valid
	Y3	0,829	0,246	Valid
	Y4	0,841	0,246	Valid

Sumber Data: *Output SPSS 29.0* diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.10 dapat diketahui bahwa nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} (0,246) maka dapat dinyatakan bahwa instrumen pada variabel *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangibles* (X3), *Empathy* (X4), *Responsiveness* (X5), dan Kepuasan Pelanggan (Y) pada penelitian ini dapat dikatakan valid.

5.3.2 Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2018), uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu konstruk kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Untuk menguji reliabilitas, instrumen masing-masing variabel harus memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 dengan demikian variabel (*Reliability*, *Assurance*, *Tangibles*, *Empathy*, *Responsiveness* dan Kepuasan Pelanggan dapat dikatakan reliabel. Adapun hasil pengujian reliabilitas dapat dilihat pada tabel 5.11.

Table 5. 11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i> Hitung	<i>N of Items</i>	<i>Cronbach's Alpha</i> Minimum	Keterangan
<i>Relibility</i>	0,764	4	0,60	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,798	4	0,60	Reliabel
<i>Tangibles</i>	0,727	4	0,60	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,815	4	0,60	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,831	4	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelanggan	0,822	4	0,60	Reliabel

Sumber Data: *Output SPSS 29.0* diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.11 menunjukkan bahwa variable *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangibles* (X3), *Empathy* (X4), *Responsiveness* (X5), dan Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60 maka ketujuh variabel tersebut dinyatakan reliabel, artinya dapat dipercaya.

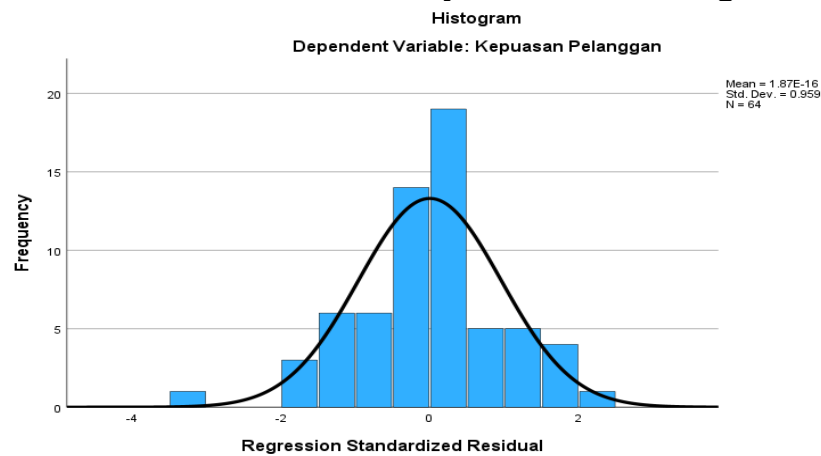
5.4 Uji Asumsi Klasik

Berdasarkan uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas maka keenam variabel yang terdiri dari *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangibles* (X3), *Empathy* (X4), *Responsiveness* (X5), dan Kepuasan Pelanggan (Y) dapat diterima untuk lanjut ke uji asumsi klasik. Adapun tahapan uji asumsi klasik sebagai berikut.

5.4.1 Uji Normalitas

Uji normalitas menggunakan analisis grafik yaitu berupa grafik histogram. Grafik histogram dikatakan normal jika distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan (Santoso, 2015). Berikut hasil uji normalitas berdasarkan *output SPSS 29.0*.

Gambar 5. 1 Hasil Uji Normaitas Histogram



Sumber: *Ouput SPSS 29.0, 2024*

Berdasarkan gambar 5.4 dapat disimpulkan bahwa data dalam penelitian berdistribusi normal dikarenakan distribusi data membentuk lonceng (bell shaped), tidak condong ke kiri atau tidak condong ke kanan. Semakin histogram berbentuk lonceng maka data dikatakan normal.

Table 5. 12 Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov

Sig	0,118
-----	-------

Sumber: *Ouput SPSS 29.0, 2024*

Menurut Ghozali (2016), uji statistik nonparametrik Kolmogorov-Smirnov (K-S) menunjukkan bahwa jika nilai signifikansi lebih besar dari 0,05, maka

data berdistribusi normal. Tabel 5.12 menunjukkan bahwa nilai signifikansi data sebesar 0,118, yang lebih besar dari nilai signifikansi 0,05 ($0,118 > 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa pola distribusi data adalah normal, sehingga model regresi memenuhi asumsi normalitas.

5.4.2 Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antarvariabel independen. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel independen (Ghozali, 2009). Dasar pengambilan keputusan pada uji multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai VIF (Variance Inflation Factor):

- Jika nilai VIF $< 10,00$, maka tidak terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.
- Jika nilai VIF $> 10,00$, maka terjadi multikolinearitas pada data yang diuji.

Table 5. 13 Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	VIF	Keterangan
<i>Reliability</i>	3.225	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>Assurance</i>	4.042	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>Tangible</i>	4.560	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>Empaty</i>	3.799	Tidak Terjadi Multikolinieritas
<i>Responsiveness</i>	5.348	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber Data: *Output SPSS 29.0* diolah, 2024

Hasil perhitungan pada tabel 5.13 dapat diketahui bahwa nilai VIF pada kelima variabel independen memiliki nilai lebih kecil dari 10. Maka dapat dinyatakan bahwa kelima variabel independen tidak terjadi multikolinieritas

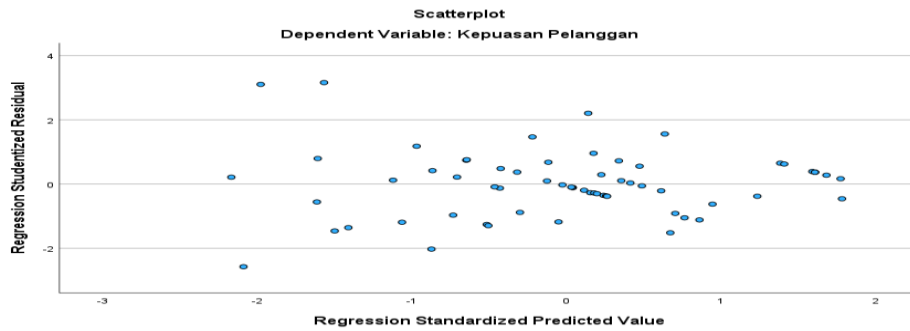
5.4.3 Uji Heterokedastisitas

Untuk mengetahui tidak adanya heterokedastisitas pada model regresi dapat menggunakan grafik plot antara nilai prediksi variabel terikat (ZPRED) dengan residualnya (SRESID) (Ghozali, 2019) diketahui:

- Jika pencaran data yang berupa titik – titik membentuk pola tertentu dan beraturan, maka terjadi masalah heteroskedastisitas.

- Jika pencaran data yang berupa titik – titik tidak membentuk pola tertentu dan menyebar di atas dan di bawah sumbu Y, maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

Gambar 5. 2 Scatterplot Uji Heterokedastisitas



Sumber: *Output SPSS 29.0, 2024*

Hasil analisis pada gambar 5.4 menunjukkan bahwa titik-titik menyebar secara acak dan tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terdapat indikasi adanya heterokedastisitas pada model

5.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Menurut Ghozali (2018), bahwa model analisis regresi linier berganda digunakan untuk menjelaskan pengaruh variabel bebas (variabel independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dapat diketahui pada tabel 5.13.

Table 5. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients	
		B	Std. Error
1	(Constant)	4.094	1.407
	<i>Reliability</i>	0.017	0.146
	<i>Assurance</i>	-0.170	0.149
	<i>Tangibles</i>	0.492	0.172
	<i>Empathy</i>	0.444	0.145
	<i>Responsiveness</i>	-0.018	0.168

Sumber Data: *Output SPSS 29.0, 2024*

Berdasarkan tabel 5.14 pada kolom *Understanding Coefficients* bagian B, maka model persamaan regresi dapat dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5 + e$$

$$Y = 4.094 + 0.017X_1 + (-0.170)X_2 + 0.492X_3 + 0.444X_4 + (-0.018)X_5 + e$$

1. Nilai konstanta (α) memiliki nilai sebesar 4.094 Artinya jika semua variabel independen yang meliputi *Reliability* (X1), *Assurance* (X2), *Tangibles* (X3), *Empathy* (X4), *Responsiveness* (X5), bernilai 0% atau tidak mengalami perubahan. Maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) mengalami kenaikan sebesar 4.094.
2. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* (X1) sebesar 0,017. Artinya jika variabel *Reliability* (X1) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami peningkatan sebesar 0.017.
3. Nilai koefisien regresi variabel *Assurance* (X2) memiliki nilai negative sebesar (-0.170). Artinya jika variabel *Assurance* (X2) mengalami penurunan sebesar 1%, maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami penurunan sebesar (-0.170).
4. Nilai koefisien regresi variabel *Tangibles* (X3) sebesar 0.492. Nilai tersebut menunjukkan pengaruh positif artinya jika variabel *Tangibles* (X3) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan naik sebesar 0.492.
5. Nilai koefisien regresi variabel *Empathy* (X4) sebesar 0.444. Artinya jika variabel *Empathy* (X4) mengalami kenaikan sebesar 1%, maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami kenaikan nilai sebesar 0.444.
6. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X5) memiliki nilai negative sebesar (-0.018). Artinya jika variabel *Responsiveness* (X5) mengalami penurunan sebesar 1%, maka variabel Kepuasan Pelanggan (Y) akan mengalami penurunan sebesar (-0.018).

5.6 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis menggunakan uji T dan uji F. Uji T digunakan untuk membuktikan pengaruh secara parsial variabel bebas terhadap variabel terikat. Sedangkan uji F dilakukan untuk membuktikan pengaruh secara serentak variabel bebas terhadap variabel terikat.

5.6.1 Uji T (Uji Parsial)

Uji T atau uji parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh suatu variable independen secara parsial terhadap variasi variable dependen (Ghozali, 2018). Adapun dasar pengambilan kesimpulan pada uji t ialah sebagai berikut:

- a Apabila nilai probabilitas (signifikasi) $> 0,05$ (α), maka hipotesis ditolak.
- b Apabila nilai probabilitas (signifikasi) $< 0,05$ (α), maka hipotesis diterima.

Table 5. 15 Hasil Uji T Parsial

Coefficients ^a				
	Model	T	Sig.	Keterangan
1	<i>Reliability</i>	0.119	0.906	Ditolak
	<i>Assurance</i>	-1.145	0.257	Ditolak
	<i>Tangibles</i>	2.854	0.006	Diterima
	<i>Empathy</i>	3.055	0.003	Diterima
	<i>Responsiveness</i>	-0.109	0.913	Ditolak

Sumber Data: *Output SPSS 29.0* diolah, 2024

Berdasarkan tabel 5.15 dapat diketahui kekuatan hubungan antara masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen adalah sebagai berikut:

- 1 *Reliability* (X1) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 0.119 dan nilai signifikansi sebesar 0,906 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,906 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sehingga hipotesis ditolak.
- 2 *Assurance* (X2) memiliki nilai t_{hitung} sebesar -1.145 dan nilai signifikansi sebesar 0.257 yang lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0.257 > 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *assurance* berpengaruh

negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sehingga hipotesis ditolak.

- 3 *Tangibles* (X3) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 2.854 dan nilai signifikansi sebesar 0.006 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0.006 < 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sehingga hipotesis diterima.
- 4 *Empathy* (X4) memiliki nilai t_{hitung} sebesar 3.055 dan nilai signifikansi sebesar 0.003 lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05 ($0.003 < 0,05$). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym, Sehingga hipotesis diterima.
- 5 *Responsiveness* (X5) memiliki nilai t_{hitung} sebesar -0.109 dan nilai signifikansi sebesar 0,913 lebih besar dari taraf signifikansi 0,05 ($0,913 > 0,05$). Sehingga dapat disimpulkan bahwa *responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym, Sehingga hipotesis ditolak.

Dari hasil uji t, dapat disimpulkan bahwa variabel yang berpengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan ialah variabel *empathy*, dengan perolehan nilai signifikan sebesar 0,003. Kemudian hanya *tangibles* dan *empathy* yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sedangkan *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Kemudian *assurance* dan *responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym.

5.6.2 Uji F (Simultan)

Menurut Ghozali (2018), pengambilan kesimpulan pada uji F atau uji simultan dilakukan berdasarkan:

- Nilai probabilitas (signifikansi) $> 0,05(\alpha)$, artinya variable independen secara simultan atau bersama-sama tidak mempengaruhi variable dependen secara signifikan.
- Nilai probabilitas (signifikansi) lebih kecil dari $0,05(\alpha)$, artinya variable independen secara simultan mempengaruhi variable dependen secara signifikan.

Table 5. 16 Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	264.585	5	52.917	17.964	<,001 ^b
	Residual	170.852	58	2.946		
	Total	435.437	63			

Sumber Data: *Output SPSS 29.0, 2024*

Berdasarkan tabel 5.16 dapat diketahui nilai signifikansi sebesar 0,001 lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen (*Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness*) memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan. Dengan kata lain, perubahan pada salah satu variabel independen tersebut akan menyebabkan perubahan pada Kepuasan Pelanggan.

5.7 Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (R^2) dilakukan untuk menentukan dan memprediksi seberapa besar atau penting kontribusi pengaruh yang diberikan oleh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu antara 0 dan 1. Menurut Chin dalam Sarwono (2015) menjelaskan kriteria batasan nilai *R-square* ini dalam tiga klasifikasi antara lain:

- Nilai *R square* 0,67 diartikan sebagai substantial
- Nilai *R square* 0,33 diartikan sebagai moderat
- Nilai *R square* 0,19 diartikan sebagai lemah

Table 5. 17 Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.796 ^a	.633	.602	1.276

Sumber Data: Output SPSS 29.0, 2024

Dari tabel 5.17 dapat diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0.602, hal ini berarti 60,2% perubahan Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh variabel *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*) sedangkan sisanya sebesar 39,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian, seperti harga, promosi, *customer relationship marketing*, dan lainnya.

5.8 Pembahasan

H1: *Reliability* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Galaxy Gym, Hipotesis Ditolak.

Hasil pengujian hipotesis terhadap H1, menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0.119 dengan nilai signifikansi sebesar 0,906. Karena nilai t_{hitung} positif dan nilai signifikansi $0,906 > 0,05$ maka dapat diartikan bahwa *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sehingga hipotesis ditolak.

Statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel *reliability* dikategorikan “Baik” karena nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,87 yang dapat diartikan bahwa *reliability* sudah bisa mendukung kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym.

Secara statistik *reliability* berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang melibatkan 64 reponden. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan Galaxy Gym tersebut, tidak mempertimbangkan *reliability* selama Galaxy Gym sudah menawarkan Waktu operasional Galaxy Gym selalu tepat dan Galaxy Gym selalu siap membantu pelanggan. Namun, Galaxy Gym perlu melakukan evaluasi pada menyediakan informasi yang akurat dan menyediakan kelas latihan yang

sesuai dengan pelanggan supaya Galaxy Gym dapat meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menyatakan terdapat pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym, dimana pernyataan tersebut tidak sesuai dengan hipotesis pertama. Oleh karena itu, hipotesis pertama ditolak.

H2: Assurance Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Galaxy Gym, Hipotesis Ditolak.

Hasil pengujian hipotesis terhadap H2, menunjukkan bahwa nilai $t_{\text{-hitung}}$ sebesar -1.145 dengan nilai signifikansi sebesar 0,257. Karena nilai $t_{\text{-hitung}}$ negatif dan nilai signifikansi $0,257 > 0,05$ maka dapat diartikan bahwa *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sehingga hipotesis ditolak.

Statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel *assurance* dikategorikan “Baik” karena nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,85 yang dapat diartikan bahwa *assurance* sudah bisa mendukung kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym.

Secara statistik *assurance* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang melibatkan 64 responden. Hal ini dikarenakan Galaxy Gym kurang unggul dalam hal *assurance*, yaitu dalam pelatihan belum memiliki sertifikat sehingga pelanggan kurang puas dengan program latihan dan fasilitas yang kurang nyaman saat digunakan sehingga pelanggan tidak puas dengan kualitas layanan yang diberikan Galaxy Gym.

Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menyatakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym, dimana pernyataan tersebut tidak sesuai dengan hipotesis kedua. Sehingga hipotesis kedua ditolak.

H3: Tangibles Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Galaxy Gym, Hipotesis Diterima.

Hasil pengujian hipotesis terhadap H3, menunjukkan bahwa nilai $t_{\text{-hitung}}$ sebesar 2.854 dengan nilai signifikansi sebesar 0.006. Karena nilai $t_{\text{-hitung}}$ positif dan nilai signifikansi $0.006 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sehingga hipotesis diterima.

Statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel *tangibles* dikategorikan “Baik” karena nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,87 yang dapat diartikan bahwa *Tangibles* sudah bisa mendukung kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym.

Secara statistik *tangibles* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang melibatkan 64 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan Galaxy Gym tersebut, tidak mempertimbangkan *Tangibles* selama Galaxy Gym sudah menyediakan ruang latihan bersih dan Galaxy Gym menyediakan pelataran parkir yang luas. Namun, Galaxy Gym perlu menyediakan ruang ganti yang memadai jumlahnya dan Peralatan Galaxy Gym selalu terawat. Supaya Galaxy Gym dapat meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym, dimana pernyataan tersebut sesuai dengan hipotesis ketiga. Sehingga hipotesis ketiga diterima.

H4: *Empaty* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Galaxy Gym, Hipotesis Diterima.

Hasil pengujian hipotesis terhadap H4, menunjukkan bahwa nilai $t_{\text{-hitung}}$ sebesar 3.055 dengan nilai signifikansi sebesar 0.003. Karena nilai $t_{\text{-hitung}}$ positif dan nilai signifikansi $0.003 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa *empaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sehingga hipotesis diterima.

Statistik deskriptif menunjukkan bahwa variabel *empaty* dikategorikan “Baik” karena nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,95 yang dapat diartikan bahwa *empaty* sudah bisa mendukung kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym.

Secara statistik *empaty* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang melibatkan 64 responden. Hasil ini menunjukkan bahwa pelanggan Galaxy Gym tersebut, tidak mempertimbangkan *empaty* selama Galaxy Gym selalu melayani pelanggan dengan ramah. Namun, Galaxy Gym perlu mengevaluasi dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan keinginan pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan perhatian personal kepada pelanggan. Supaya Galaxy Gym dapat meningkatkan kualitas layanan yang dibutuhkan pelanggan.

Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menyatakan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym, dimana pernyataan tersebut sesuai dengan hipotesis keempat. Sehingga hipotesis keempat diterima.

H5: *Responsiveness* Berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Galaxy Gym, Hipotesis Ditolak.

Hasil pengujian hipotesis terhadap H5, menunjukkan bahwa nilai $t_{\text{-hitung}}$ sebesar -0.109 dengan nilai signifikansi sebesar 0.913. Karena nilai $t_{\text{-hitung}}$ negatif dan nilai signifikansi $0.913 > 0,05$ maka dapat diartikan bahwa *responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sehingga hipotesis ditolak.

Statistik deskriptif menunjukkan bahwa *responsiveness* dikategorikan “Baik” karena nilai rata-rata yang diperoleh sebesar 3,83 yang dapat diartikan bahwa *responsiveness* sudah bisa mendukung kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym.

Secara statistik *responsiveness* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan yang melibatkan 64 responden. Hal ini dikarenakan respon yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan pelanggan

dan pelanggan merasa terganggu atau tidak diberi kesempatan untuk berpikir jika respon terlalu cepat.

Dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini menyatakan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym, dimana pernyataan tersebut tidak sesuai dengan hipotesis kelima. Sehingga hipotesis kelima ditolak.

H6: *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Hipotesis Diterima.

Dari hasil penelitian secara simultan menunjukkan *Reliability, Assurance, Tangibles, Empathy, dan Responsiveness* memperoleh nilai F_{hitung} sebesar 17.964 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai F_{hitung} positif dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa *reliability, assurance, tangibles, empathy, dan responsiveness* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Galaxy Gym. Sehingga hipotesis Diterima.

Kemudian perolehan nilai koefisien determinasi (*adjusted R Square*) sebesar 0.602, hal ini berarti 60,2% perubahan Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh *reliability, assurance, tangibles, empathy dan responsiveness*) sedangkan sisanya sebesar 39,8% disebabkan oleh variabel lain yang tidak masuk dalam model penelitian, seperti harga, promosi, *customer relationship marketing*, dan lainnya. Penelitian ini sejalan dengan penelitian Robustin (2016) secara simultan variabel kualitas layanan yang terdiri atas *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Dewa Ruci Gym. Nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 87,2% berarti variabel kualitas layanan mampu menjelaskan pengaruhnya terhadap perubahan variabel kepuasan dan sisanya 12,8% dijelaskan oleh variabel lainnya.