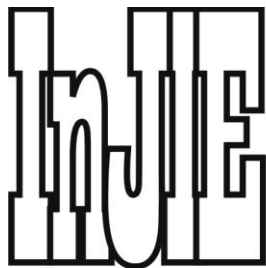
**DAFTAR ISI**

<b>DAFTAR ISI</b> .....	i
<b>DEWAN PENGURUS</b> .....	ii
<b>STUDI KOMPARATIF KUALITAS LAYANAN BERDASARKAN PERSEPSI PELANGGAN PADA CLUB ARENA METROPOLIS DAN THE WAREHOUSE GYM SURABAYA</b> Yenny Sari, Rosita Meitha Surjani, Rita Tang .....	1
<b>PERANCANGAN ALAT BANTU UNTUK MEMINIMASI PEMBOROSAN PRODUKSI KANTONG SEMEN PADANG</b> Yesmizarti Muchtiar, Ivan Fadli .....	21
<b><i>SEGMENTED AUTOREGRESSIVE</i> SEBAGAI ALTERNATIF PEMODELAN <i>INTERRUPTED TIME SERIES</i>: SEBUAH STUDI SIMULASI</b> M. Arbi Hadiyat .....	28
<b>MANAJEMEN RISIKO DAN AKSI MITIGASI RISIKO DENGAN METODE MATRIKS <i>HOUSE OF RISK</i> (HOR) PADA PROSES IMPOR CKD DI PT ADM.</b> Thalita Putri Almanar, Gunawarman Hartono .....	37
<b>USULAN METODE PERHITUNGAN PERAMALAN NILAI ESKALASI BIAYA PT DIRGANTARA INDONESIA MENGGUNAKAN MODEL PERAMALAN STRUKTURAL DAN MODEL ARIMA</b> Emil Zola Farkhan, Rachmawati Wangsaputra .....	51
<b>KAJIAN PERANCANGAN MANAJEMEN BISNIS STRATEJIK PADA USAHA <i>SHUTTLECOCK</i> DI SURABAYA</b> Esti Dwi Rinawiyanti, Rosita Meitha, Dany Prananta .....	54
<b>APLIKASI <i>ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS</i> DALAM PEMILIHAN ALTERNATIF RANCANGAN ALAT TENUN</b> Dessi Mufti, Handri Syafrizal .....	62
<b>DAFTAR NAMA <i>REVIEWER</i> / MITRA BESTARI</b> .....	70
<b>PEDOMAN PENULISAN</b> .....	72





ISSN : 2087-5118

# INDONESIA JOURNAL OF INDUSTRIAL ENGINEERING

Volume 04 | No. 01 | April 2014

## DEWAN PENGURUS

### **Pelindung:**

Ketua Umum Badan Kerjasama Penyelenggara Pendidikan  
Tinggi Teknik Industri Indonesia (BKSTI)  
Ketua Umum Ikatan Sarjana Teknik Industri dan Manajemen Industri Indonesia (ISTMI)  
Ketua Umum Badan Kejuruan Teknik Industri - Persatuan Insinyur Indonesia (BKTI-PII)

### **Redaktur Utama:**

Prof. Ir. Nyoman Pujawan, M.Eng., Ph.D.

### **Mitra Bestari:**

Prof. Ir. Nyoman Pujawan, M.Eng., Ph.D.  
Prof. Dr. Ir. Yuri M. Zagloel, M.Eng. Sc.  
Dr. Ir. Paulus Sukpto, MBA.  
Dr. Ir. Sudaryanto, M.Sc.

### **Dewan Redaksi:**

Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng  
Ir. M. Dahyar, M.Sc.  
Ir. Fauzia Dianawati, M.Si.  
Rina Fitriana, ST., MM.  
Asep Ridwan, ST., MT.  
Dendi Prajadhiana Ishak, MSIE

### **Dewan Editor:**

Dr. Ir. Sudaryanto, M.Sc.

### **Sekretariat:**

Ir. Gunawarman Hartono, M.Eng  
Rina Fitriana, ST., MM.  
Asep Ridwan, ST., MT.

### **Terbitan dan No. ISSN :**

Terbit 2 (dua) kali dalam setahun  
No. ISSN: 2087-5118



## **Studi Komparatif Kualitas Layanan Berdasarkan Persepsi Pelanggan Pada Club Arena Metropolis dan The Warehouse Gym Surabaya**

### **Yenny Sari**

Teknik Industri, Universitas Surabaya  
Raya Kalirungkut, Surabaya 60293  
ysari@staff.ubaya.ac.id

### **Rosita Meitha Surjani**

Teknik Industri, Universitas Surabaya  
Raya Kalirungkut, Surabaya 60293  
rositameitha@yahoo.com

### **Rita Tang**

Teknik Industri, Universitas Surabaya  
Raya Kalirungkut, Surabaya 60293  
rie\_ta\_12@yahoo.com

### **ABSTRAK**

Setiap *fitness center* tentunya ingin memiliki jumlah member yang banyak agar dapat terus menjalankan usahanya. Salah satu hal penting yang dapat mempertahankan usaha *fitness center* ini yaitu kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen. Kualitas layanan yang diberikan ini nantinya akan berdampak terhadap kepuasan pelanggan yang dirasakan. Dengan konsumen yang puas, maka akan terbentuk loyalitas terhadap suatu perusahaan. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji ada tidaknya hubungan atau pengaruh antara kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, serta pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan di Club Arena Metropolis dan The Warehouse Gym Surabaya. Metode *Structural Equation Modeling* (SEM) digunakan untuk menguji hubungan yang ada, yang hasilnya digunakan untuk merancang perbaikan terhadap kualitas layanan yang sesuai dengan kondisi riil *fitness center*, terutama bagi Club Arena Metropolis. Berdasarkan analisis *structural equation modeling* (SEM), kedua *fitness center* ini menghasilkan model yang serupa. Bentuk model yang dihasilkan yaitu, kualitas layanan baik di Club Arena Metropolis maupun The Warehouse Gym berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian, kepuasan pelanggan di kedua *fitness center* sama-sama memiliki pengaruh signifikan positif terhadap loyalitas pelanggan. Dan yang terakhir, kualitas layanan sama-sama tidak memiliki pengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan di kedua *fitness center*. Selanjutnya, ada enam variabel kualitas layanan yang dilanjutkan analisisnya dengan menggunakan metode *Quality Function Deployment* (QFD) untuk merumuskan strategi perbaikan pada Club Arena Metropolis Surabaya.

**Kata kunci:** *Fitness center*, kualitas layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, *Structural Equation Modeling* (SEM), *Quality Function Deployment* (QFD).

## **ABSTRACT**

*Each fitness center certainly wants to have a lot of members in order to run its business. One important thing that can sustain the fitness center business is the service quality which provided for the consumers. The service quality will have impacts on customer satisfaction. Throughout satisfied customers, they will create loyalties to a company. The purpose of this research was to determine whether there is a relationship or influence between service quality on customer satisfaction, service quality on customer loyalty, as well as the influence of customer satisfaction on customer loyalty at Club Arena Metropolis and The Warehouse Gym Surabaya using Structural Equation Modeling (SEM). The result of SEM both in Club Arena Metropolis and The Warehouse Gym, concluded that service quality has a positive influence on customer satisfaction and customer satisfaction has a positive influence on customer loyalty, but quality service has no direct influence on customer loyalty. Furthermore, there were six attributes of service quality being chosen to be analyzed using Quality Function Deployment (QFD) to formulate the improvement strategies for Club Arena Metropolis Surabaya.*

**Keywords:** *Fitness center, service quality, customer satisfaction, customer loyalty, Structural Equation Modeling (SEM), Quality Function Deployment (QFD).*

## **1. PENDAHULUAN**

Saat ini terdapat cukup banyak *fitness center* yang bermunculan di Surabaya dalam mencukupi kebutuhan masyarakat kota yang menjadikan olahraga di *fitness center* sebagai suatu gaya hidup. Tidak heran, persaingan dalam industri ini menjadi lebih ketat. Setiap *fitness center* tentunya ingin memiliki jumlah *member* yang banyak agar dapat terus mengembangkan dan menjalankan usahanya. Salah satu hal penting yang dapat mempertahankan usaha *fitness center* ini yaitu kualitas layanan yang diberikan kepada konsumennya. Hal ini penting karena siklus hidup perusahaan berada di tangan konsumen, yang berarti bahwa salah satu tujuan utama perusahaan yakni memenuhi kepuasan konsumen dalam menerima produk/ jasa yang dihasilkan. Dengan konsumen yang puas, maka pada umumnya akan terbentuk loyalitas terhadap suatu perusahaan. Loyalitas yang diberikan oleh konsumen ini menjadi suatu kekuatan bagi perusahaan karena mendatangkan keuntungan tersendiri, seperti konsumen setia terhadap perusahaan dan konsumen bersedia merekomendasikan perusahaan ke orang lain.

Pengukuran hubungan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan akan dilakukan pada Club Arena Metropolis dan The Warehouse Gym Surabaya. The Warehouse Gym dipilih sebagai kompetitor Club Arena Metropolis karena fasilitas *gym* yang disediakan kedua *fitness center* ini hampir serupa, letak kedua *fitness center* ini juga dapat dikatakan berdekatan sehingga *target market*-nya pun serupa, dengan begitu The Warehouse Gym dirasa tepat digunakan sebagai kompetitor dalam penelitian ini. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kotler (2003, p.274) yang menyebutkan bahwa pesaing terdekat perusahaan adalah mereka yang mengejar pasar sasaran yang sama dengan strategi yang sama. Dari penelitian ini dapat dilihat apakah terdapat perbedaan kualitas layanan yang diberikan oleh masing-masing *fitness center* kepada para konsumennya.