

ABSTRAK

ANALISIS PENGARUH *TOTAL QUALITY SERVICE* (TQS) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA CLUB KEBUGARAN “CAKRA KEMBANG SPORT CENTRE” YOGYAKARTA

Oleh: Andrian Dermana

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Service* yang terdiri dari fokus pada pelanggan, keterkaitan total, sistem pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan berkesinambungan terhadap kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta serta untuk menganalisis aspek *Total Quality Service* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta. Variabel dalam penelitian ini terdiri dari 6 (enam) yaitu variabel kepuasan pelanggan (Y), fokus pada pelanggan (X_1), keterkaitan total (X_2), sistem pengukuran (X_3), dukungan sistematis (X_4) dan perbaikan berkesinambungan (X_5). Data dalam penelitian ini diperoleh dari 100 orang anggota aktif klub kebugaran Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan akan dilakukan analisis kualitatif dan analisis kuantitatif. Analisis kualitatif ini adalah analisis data yang tidak menggunakan perhitungan atau angka-angka, sedangkan analisis kuantitatif yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda serta uji F dan uji t.

Hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: (1) Hasil pengujian secara serempak (uji F) menunjukkan bahwa *total quality service* yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan secara serempak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (2) Hasil pengujian secara parsial (uji t) menunjukkan bahwa *total quality service* (TQS) yang terdiri dari: fokus pada pelanggan, keterlibatan total, pengukuran, dukungan sistematis dan perbaikan berkesinambungan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. (3) Hasil uji koefisien beta menunjukkan bahwa perbaikan berkesinambungan (dengan koefisien β sebesar 0,375) merupakan aspek *Total Quality Service* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta, kemudian diikuti oleh aspek keterlibatan total (dengan koefisien β sebesar 0,265); aspek pengukuran (dengan koefisien β sebesar 0,241); aspek dukungan sistematis (dengan koefisien β sebesar 0,184) dan terakhir aspek fokus pada pelanggan (dengan koefisien β sebesar 0,141).