



## **Kepuasan Layanan *Sport massage* Pelanggan *Sport Recovery* di *ShareFit* Surabaya** **Satisfaction of *Sport massage* Services for *Sport Recovery* Customers at *ShareFit* Surabaya**

Muhammad Kharisun<sup>1</sup>, Roy Januardi Irawan<sup>2</sup>, Catur Supriyanto<sup>3</sup>, Fatkur Rohman Kafrawi<sup>4</sup>, Awang Firmansyah<sup>5</sup>, Muhammad Reza Prasetya<sup>6</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Surabaya, Jl. Lidah Wetan Kec. Lakarsantri, Surabaya 60213, Indonesia

<sup>1</sup>[muhhammadkharisun.20097@mhs.unesa.ac.id](mailto:muhhammadkharisun.20097@mhs.unesa.ac.id), <sup>2</sup>[royjanuardi@unesa.ac.id](mailto:royjanuardi@unesa.ac.id),

<sup>3</sup>[catursupriyanto@unesa.ac.id](mailto:catursupriyanto@unesa.ac.id), <sup>4</sup>[fatkurrohman@unesa.ac.id](mailto:fatkurrohman@unesa.ac.id), <sup>5</sup>[awangfirmansya@unesa.ac.id](mailto:awangfirmansya@unesa.ac.id),

<sup>6</sup>[prasetyareza44@gmail.com](mailto:prasetyareza44@gmail.com)

### Info Artikel

Diterima	Revisi	Diterbitkan
15 Juni 2024	2 Juli 2024	9 Juli 2024

### Korespondensi\*

Nama	Muhammad Kharisun
Afiliasi	Universitas Negeri Surabaya

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya, dengan menggunakan jenis deskriptif dan pendekatan kuantitatif. Metode pengumpulan data menggunakan metode survei, instrumen berupa angket melalui wawancara dan google form sebanyak 31 butir pernyataan mencakup tentang lima dimensi kualitas layanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*). Teknik sampling menggunakan total sampling dengan sasaran penelitian ini seluruh pelanggan *sport massage* *ShareFit* Surabaya yang berjumlah 55 orang. Teknik analisis data menggunakan analisis data deskripsi kuantitatif dengan bentuk presentase. Hasil analisis data menunjukkan kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya masuk dalam kategori “puas”. Penjelasan lebih detail hasil penelitian pada masing-masing dimensi, dimensi *Tangible* 54,56% kategori “puas”, dimensi *Reliability* 47,29% kategori “puas” dimensi *Responsiveness* 41,83% kategori “sangat puas, dimensi *Assurance* 38,20% kategori “puas”, dimensi *Emphaty* 34,54% kategori “puas dan tidak puas seimbang”. Dengan hasil ini kualitas layanan di *sport massage* *ShareFit* Surabaya tergolong baik, akan tetapi pihak manajemen *ShareFit* Surabaya harus senantiasa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat selalu memenuhi kepuasan para pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan, Layanan, *Sport Massage*

### Abstract

This research aims to determine the satisfaction of sports massage services for sports recovery customers at ShareFit Surabaya, using a descriptive type and quantitative approach. The data collection method uses a survey method, instruments in the form of questionnaires via interviews and Google forms with 31 statement items covering five dimensions of service quality (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, and *Emphaty*). The sampling technique used total sampling with the research target being all ShareFit Surabaya sports massage customers, totaling 55 people. The data analysis technique uses quantitative descriptive data analysis in percentage form. The results of data analysis show that

satisfaction with sports massage services for sports recovery customers at ShareFit Surabaya is in the "satisfied" category. A more detailed explanation of the research results for each dimension, Tangible dimension 54.56% "satisfied" category, Reliability dimension 47.29% "satisfied" category, Responsiveness dimension 41.83% "very satisfied" category, Assurance dimension 38.20% category "satisfied", Emphaty dimension 34.54% category "balanced satisfied and dissatisfied". With these results, the quality of service at ShareFit Surabaya sports massage is classified as good, however, ShareFit Surabaya management must always maintain and improve the quality of its service so that it can always meet customer satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Service, Sport Massage

## PENDAHULUAN (Introduction)

Dalam era teknologi dan globalisasi, persaingan bisnis meningkat drastis, mendorong perusahaan untuk menjadi lebih orisinal dan kreatif dalam menyikapi persaingan dan mempertahankan kepuasan konsumen (Ayu Rizkia & Rahmawati, 2021). Bisnis di sektor jasa, seperti perbankan, asuransi, pariwisata, dan pendidikan, berkembang pesat untuk memenuhi tuntutan masyarakat dan mencari kepuasan pelanggan (Lupiyoadi, 2020). Kualitas pelayanan, yang mencakup dimensi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *empathy*, menjadi strategi penting dalam mencapai tujuan pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan (Saidani & Arifin, 2018).

Pelanggan merasa puas ketika mereka yakin bahwa kinerja produk memenuhi atau melampaui harapan mereka (Lovelock & Wright, 2020). Kepuasan juga dapat diartikan sebagai pemenuhan harapan konsumen (Kelvin et al., 2017). *ShareFit* Surabaya, sebuah gym yang baru dibuka sekitar empat bulan yang lalu, menawarkan berbagai kelas olahraga yang memerlukan pelatih dan personal trainer untuk memandu pelanggan dalam proses latihan (Root et al., 2019; Atkinson dan Nevill, 2020). Selain itu, mereka juga menawarkan kelas *Sport recovery* yang memerlukan terapis untuk memberikan pijat olahraga dan terapi *chiropraktik* (Kellmann et al., 2018). Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada kualitas layanan yang diberikan oleh *ShareFit* Surabaya, khususnya dalam penilaian klien terhadap kelas *Sport recovery*.

Pemulihan olahraga, atau pemulihan olahraga, adalah proses yang dilalui atlet untuk mendapatkan kembali kesejahteraan fisik dan emosionalnya setelah melakukan latihan fisik atau latihan olahraga yang berat. Tujuan pemulihan olahraga adalah untuk meningkatkan kemampuan tubuh dalam memperbaiki dan beradaptasi terhadap tekanan latihan, sehingga meningkatkan performa dan mencegah cedera (Pratama dan Roepajadi, 2019). *Sport recovery* di *ShareFit* Surabaya hanya menawarkan dua pilihan pemulihan cedera dari yang tercantum di atas: terapi pijat olahraga dan chiropraktik. Sedangkan di *ShareFit* Surabaya, terapi pijat olahraga dibagi menjadi dua bagian, yaitu terapi pijat relaksasi dan terapi pijat cedera. Terapi pijat olahraga untuk relaksasi adalah dengan merasakan otot-otot pasien yang tegang sehingga bergerak lebih baik, dan untuk cedera lebih fokus pada area cedera. Oleh karena itu, dalam *Sport recovery*, kualitas layanan sangat penting untuk mencapai kebahagiaan klien.

Berdasarkan pantauan di lapangan, lokasi tersebut memiliki fasilitas dan peralatan terapi yang memadai seperti minyak pijat, pijat bad, infra merah, puluhan, dan USG. Fasilitas lainnya meliputi toilet, AC, pengharum ruangan, dan parkir gratis. Namun pada awal tahun 2024, jumlah pengunjung *sport massage* *ShareFit* Surabaya akan mengalami penurunan.

**Tabel 1. Jumlah Pengunjung *Sport recovery* *ShareFit* Surabaya**

Bulan	Jumlah Pengunjung
November 2023	61
Desember 2023	57
Januari 2024	32
Februari 2024	30

Sumber: *Sport recovery* *ShareFit* Surabaya

Tabel di atas menggambarkan hal ini. Jumlah pengunjung *Sport recovery* *ShareFit* Surabaya per bulannya mengalami penurunan. Saat pertama kali dibuka pada November 2023, pengunjung *sport*

*recovery* berjumlah 61 orang. Pada Desember 2023, konsumennya sebanyak 57 orang. Memasuki tahun 2024, jumlah pengunjung *Sport recovery* Surabaya mengalami penurunan drastis, yaitu sebanyak 32 pelanggan di bulan Januari dan 30 pelanggan di bulan Februari. Selain itu, pelanggan yang telah mendapatkan perawatan terapi pijat olahraga di *Sport recovery* *ShareFit* Surabaya masih mengeluhkan mengenai kekuatan terapis pijat, ritme pijatan, serta kurang lengkapnya peralatan yang tersedia di *Sport recovery* *ShareFit* Surabaya, seperti kurangnya peralatan bekam. . Singkatnya, belum ada terapis wanita. Dari hasil pantauan di lapangan, masih belum ada kotak saran atau sejenisnya untuk feedback kepuasan pelanggan. Penurunan jumlah pengunjung di *ShareFit* Pemulihan Olahraga Surabaya diduga disebabkan oleh penurunan kepuasan pelanggan, yang berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian ini berfokus pada “Kepuasan Layanan *Sport massage* Bagi Pelanggan *Sport recovery* di *ShareFit* Surabaya” dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan berdasarkan dimensi *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*. Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah memberikan bahan pembelajaran dan pengembangan bagi manajemen *ShareFit* Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan, khususnya pada kelas *Sport recovery*. Sementara manfaat praktisnya adalah memberikan solusi bagi pemilik dan manajemen *ShareFit* Surabaya dalam menangani permasalahan yang muncul dan melakukan evaluasi bulanan terhadap kualitas pelayanan. Penelitian ini juga bertujuan untuk membantu para pijat meningkatkan kualitas layanan mereka kepada klien. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi peneliti lain yang memiliki tujuan yang sama.

## **METODE (The Method)**

Penelitian ini dilakukan di *Sport recovery* *ShareFit* Surabaya yang beralamatkan di club house graha natura It 1, Lontar, kecamatan Sambikerep, Surabaya, Jawa timur 60216. Responden pada penelitian ini adalah seluruh pasien *Sport recovery* *ShareFit* Surabaya yang berjumlah 55 orang. Proses pengambilan data dilakukan pada tanggal 06- 20 Mei 2024.

Metode pengumpulan data menggunakan metode survei dengan instrumen berupa angket melalui wawancara dan *google form* sebanyak 31 butir pernyataan mencakup tentang lima dimensi kualitas layanan (*Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Emphaty*) untuk mengukur kepuasan layanan pelanggan *sport massage* di *ShareFit* Surabaya. Teknik sampling menggunakan *total sampling* dengan sasaran penelitian ini seluruh pelanggan *sport massage* *ShareFit* Surabaya yang berjumlah 55 orang.

Data yang telah dikumpulkan akan diolah menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan *sport massage* di *ShareFit* Surabaya. Setelah semua data dikumpulkan melalui kuesioner, data tersebut diedit, dikodekan, dan dianalisis menggunakan berbagai metode statistik seperti *mean*, median, modus, desil, *rate*, standar deviasi, dan estimasi *mean* dan standar deviasi. Analisis deskriptif dengan persentase digunakan untuk menghitung frekuensi dan persentase jawaban responden pada setiap pertanyaan kuesioner. Hasil analisis kemudian diinterpretasikan untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan dan terhadap setiap aspek layanan *sport massage*. Skor yang diperoleh (dalam %) dengan analisis deskriptif presentase, dianalisis dengan tabel kriteria seperti yang ditunjukkan oleh (Icam Sutisna, 2020) dalam skala berikut: jika  $X \geq M + 1,5 SD$ , kategori adalah ‘Sangat setuju/Sangat puas’; jika  $M + 0,5 SD \leq X < M + 1,5 SD$ , kategori adalah ‘Setuju/puas’; jika  $M - 1,5 SD \leq X < M - 0,5 SD$ , kategori adalah ‘Tidak setuju/tidak puas’; dan jika  $X < M - 1,5 SD$ , kategori adalah ‘Sangat tidak setuju/sangat tidak puas’. Dimana M adalah mean (nilai rata-rata), X adalah skor, dan SD adalah standar deviasi. Hasil analisis ini dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi pengelola *ShareFit* Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanannya.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN (The Results of Study)**

Tingkat kepuasan pelayanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya mendapatkan nilai maksimal 100, nilai minimal 65, median 90, dan modus 98. mean

memperoleh nilai 88 dan standar deviasi mendapat nilai 10. Informasi didapat dengan mensurvei lima aspek kualitas layanan untuk menggambarkan informasi.

Hasil penelitian kepuasan pelayanan *Sport massage* bagi pelanggan *Sport recovery* di *ShareFit* Surabaya disajikan dalam bentuk deskripsi variabel yang berupa nilai maksimal, nilai minimal, *mean* (M), *median* (Me), modus (Mo), *standar deviasi* (SD), dan diagram distribusi frekuensi. Berikut ini adalah hasil rincian pengolahan data yang telah dilakukan yang ditinjau dari aspek-aspek berikut:

### **Kepuasan Layanan *Sport massage* Bagi Pelanggan *Sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan Dimensi *Tangible***

Tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Tangible*. Hasil penelitian mendapatkan nilai minimal 54 dan nilai maksimal 100. Nilai *median* 88 dan nilai modus sebesar 83. *Mean* memperoleh nilai sebesar 85 dan *standar deviasi* sebesar 11. Dari klasifikasi kategori yang sudah ditentukan, kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Tangible* sebagai berikut:

**Tabel 1. Kepuasan Layanan *Sport Massage* Bagi Pelanggan *Sport Recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Tangible***

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	7	12,72%
2	Puas	30	54,56%
3	Tidak Puas	15	27,27%
4	Sangat Tidak Puas	3	5,45%
Total			100%

Tabel di atas menunjukkan bahwasanya dari keseluruhan kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Tangible* terdapat 3 orang (5,45%) dalam kategori sangat tidak puas, terdapat 15 orang (27,27%) menyatakan tidak puas, terdapat 30 orang (54,54%) menyatakan puas dan terdapat 7 orang (12,72%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan dari segi dimensi *Tangible*. Frekuensi yang paling banyak pada kategori puas, oleh sebab itu bisa disimpulkan tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Tangible* adalah Puas.

### **Kepuasan Layanan *Sport massage* Bagi Pelanggan *Sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan Dimensi *Reliability***

Tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Reliability*. Hasil penelitian mendapatkan nilai minimal 50 dan nilai maksimal 100. Nilai *median* 89 dan nilai modus sebesar 100. *Mean* memperoleh nilai sebesar 88 dan *standar deviasi* sebesar 11. Dari klasifikasi kategori yang sudah ditentukan, kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Tangible* sebagai berikut:

**Tabel 2. Kepuasan Layanan *Sport Massage* Bagi Pelanggan *Sport Recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Reliability***

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	15	27,27%
2	Puas	26	47,29%
3	Tidak Puas	13	23,63%
4	Sangat Tidak Puas	1	1,81%
Total			100%

Tabel di atas menunjukkan bahwasanya dari keseluruhan kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Reliability* terdapat 1 orang (1,81%) dalam kategori sangat tidak puas, terdapat 13 orang (23,63%) menyatakan tidak puas, terdapat 26 orang (47,29%) menyatakan puas dan terdapat 15 orang (27,27%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan dari segi dimensi *Reliability*. Frekuensi yang paling banyak pada kategori puas, oleh sebab itu bisa disimpulkan tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Reliability* adalah Puas.

### **Kepuasan Layanan *Sport massage* Bagi Pelanggan *Sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan Dimensi *Responsiveness***

Tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Reliability*. Hasil penelitian mendapatkan nilai minimal 67 dan nilai maksimal 100. Nilai *median* 92 dan nilai modus sebesar 100. *Mean* memperoleh nilai sebesar 88 dan *standar deviasi* sebesar 12. Dari klasifikasi kategori yang sudah ditentukan, kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Responsiveness* sebagai berikut:

**Tabel 3. Kepuasan Layanan *Sport Massage* Bagi Pelanggan *Sport Recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Responsiveness***

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	23	41,83%
2	Puas	12	21,81%
3	Tidak Puas	17	30,90%
4	Sangat Tidak Puas	3	5,45%
Total			100%

Tabel di atas menunjukkan bahwasanya dari keseluruhan kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Responsiveness* terdapat 3 orang (5,45%) dalam kategori sangat tidak puas, terdapat 17 orang (30,90%) menyatakan tidak puas, terdapat 12 orang (21,81%) menyatakan puas dan terdapat 23 orang (41,83%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan dari segi dimensi *Responsiveness*. Frekuensi yang paling banyak pada kategori Sangat Puas, oleh sebab itu bisa disimpulkan tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Responsiveness* adalah Sangat Puas.

**Kepuasan Layanan *Sport massage* Bagi Pelanggan *Sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan Dimensi *Assurance***

Tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Assurance*. Hasil penelitian mendapatkan nilai minimal 63 dan nilai maksimal 100. Nilai *median* 92 dan nilai modus sebesar 100. *Mean* memperoleh nilai sebesar 88 dan *standar deviasi* sebesar 11. Dari klasifikasi kategori yang sudah ditentukan, kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Assurance* sebagai berikut:

**Tabel 4 Kepuasan Layanan *Sport Massage* Bagi Pelanggan *Sport Recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Assurance***

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	18	32,72%
2	Puas	21	38,20%
3	Tidak Puas	14	25,45%
4	Sangat Tidak Puas	2	3,63%
Total			100%

Dari tabel 5 menunjukkan bahwasanya dari keseluruhan kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Assurance* terdapat 2 orang (3,63%) dalam kategori sangat tidak puas, terdapat 14 orang (25,45%) menyatakan tidak puas, terdapat 21 orang (38,20%) menyatakan puas dan terdapat 18 orang (32,72%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan dari segi dimensi *Assurance*. Frekuensi yang paling banyak pada kategori Puas, oleh sebab itu bisa disimpulkan tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Assurance* adalah Puas.

**Kepuasan Layanan *Sport massage* Bagi Pelanggan *Sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Emphaty***

Tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Emphaty*. Hasil penelitian mendapatkan nilai minimal 63 dan nilai maksimal 100. Nilai *median* 88 dan nilai modus sebesar 100. *Mean* memperoleh nilai sebesar 87 dan *standar deviasi* sebesar 11. Dari klasifikasi kategori yang sudah ditentukan, kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Emphaty* sebagai berikut:

**Tabel 6. Kepuasan Layanan *Sport massage* Bagi Pelanggan *Sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Emphaty***

No	Kategori	Jumlah	Persentase
1	Sangat Puas	15	27,27%
2	Puas	19	34,54%
3	Tidak Puas	19	34,54%
4	Sangat Tidak Puas	2	3,63%
Total			100%

Tabel menunjukkan bahwasanya dari keseluruhan kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Emphaty* terdapat 2 orang (3,63%) dalam kategori sangat tidak puas, terdapat 19 orang (34,54%) menyatakan tidak puas, terdapat 19 orang (34,54%) menyatakan puas dan terdapat 15 orang (27,27%) menyatakan sangat puas terhadap pelayanan dari segi dimensi *Emphaty*. Frekuensi yang ditulis pada tabel 6 menunjukkan persamaan pada kategori puas dan tidak puas, oleh sebab itu bisa disimpulkan tingkat kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya berdasarkan dimensi *Emphaty* adalah sama antara pelanggan yang merasa puas dan tidak puas.

### **SIMPULAN (Conclusion)**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dari data yang telah diperoleh maka kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya pada masing- masing dimensi dengan mengambil nilai tertinggi yaitu: 1) dimensi *Tangible* menghasilkan nilai 54,56% dengan jumlah 30 pelanggan merasa “puas”. 2) dimensi *Reliability* nilai 47,29% dengan jumlah 26 pelanggan merasa “puas”. 3) dimensi *Responsiveness* nilai 41,83% dengan jumlah 23 pelanggan merasa “sangat puas”. 4) dimensi *Assurance* nilai 38,20% dengan jumlah 21 pelanggan merasa “puas”. 5) dimensi *Emphaty* dengan 2 nilai yang sama yaitu: 34,54% dengan jumlah 19 pelanggan merasa “puas dan merasa tidak puas”. Dari hasil penelitian ini bisa disimpulkan mengenai kepuasan layanan *sport massage* bagi pelanggan *sport recovery* di *ShareFit* Surabaya adalah Puas.

### **DAFTAR RUJUKAN (Bibliography)**

- [1] Afriansyah, M. F. 2019. Tingkat kepuasan members fitness terhadap pelayanan di tempat kebugaran balai kesehatan olahraga dan pusat informasi pencegahan penyakit metabolik (Bkor-Pippm) Kabupaten Lumajang. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 6(2), 370–377.
- [2] Alaan, Y. 2016. *Responsiveness* Dan *Assurance* Terhadap Customer Satisfaction : Penelitan Pada Hotel Serela Bandung. *Jurnal Manajemen*, 15(2).
- [3] Angkat, R. A., & Yanti, N. 2023. The Effect of Product and Service Quality on Customer Satisfaction Loyalty Priority Savings Bank Sumut Syariah Pengaruh Kualitas Produk Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Kepuasan Nasabah Tabungan Prioritas Bank Sumut Syariah. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(2), 245–252.
- [4] Anindya, A. P., Mindhayani, I., Studi, P., Industri, T., Mataram, U. W., Korespondensi, P., Pelayanan, K., & Quality, S. 2021. Analisis Kepuasan Pelanggan De Laundry Dengan Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index. *Jurnal INTECH Teknik Industri Universitas Serang Raya*, 7(2), 129–136.
- [5] Anjayati, S. 2019. Review Artikel : Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di Puskesmas Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Kesehatan*, 1.
- [6] Atkinson, G., & Nevill, A. M. 2020. Selected issues in the design and analysis of sport performance research. *Journal of Sports Sciences*, 19(10), 811–827. <https://doi.org/10.1080/026404101317015447>.
- [7] Ayu Rizkia, A., & Rahmawati, S. 2021. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Anti Monopoli Dan Persaingan Bisnis Tidak Sehat : Globalisasi Ekonomi, Persaingan Usaha, Dan Pelaku Usaha. (Literature Review Etika). *Jurnal Ilmu Manajemen Terapan*, 2(5), 631–643. <https://doi.org/10.31933/jimt.v2i5.572>.
- [8] Gea, N. E., & Mendrofa, C. P. 2022. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pelanggan JNE. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 152–159. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.26>.
- [9] Hartono K.B., dan S. L. 2020. Pengalaman Pemasaran Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 5, 1–19.

- [10] Hijeriah, E. M., Suryani, L., & Kurniawati, L. 2022. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Pada PDAM Tirta Dumai Bersemai Kota Dumai. *Pendidikan Dan Konseling*, 4(4), 6430–6443.
- [11] I Islamy. 2019. Penelitian Survei. *Japanese Society of Biofeedback Research*, 19, 709– 715. [https://doi.org/10.20595/jjbf.19.0\\_3](https://doi.org/10.20595/jjbf.19.0_3).
- [12] Icam Sutisna. 2020. Statistika Penelitian. *Universitas Negeri Gorontalo*, 1–15. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK\\_ANALISIS\\_DATA\\_PENELITIAN\\_KUANTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik\\_Analisis\\_Data\\_Penelitian\\_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/62615506/TEKNIK_ANALISIS_DATA_PENELITIAN_KUANTITATIF20200331-52854-1ovrwlw-libre.pdf?1585939192=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTeknik_Analisis_Data_Penelitian_Kuantita.pdf&Expires=1697869543&Signat).
- [13] Kellmann, M., Bertollo, M., Bosquet, L., Brink, M., Coutts, A. J., Duffield, R., Erlacher, D., Halson, S. L., Hecksteden, A., Heidari, J., Wolfgang Kallus, K., Meeusen, R., Mujika, I., Robazza, C., Skorski, S., Venter, R., & Beckmann, J. 2018. Recovery and performance in sport: Consensus statement. *International Journal of Sports Physiology and Performance*, 13(2), 240–245. <https://doi.org/10.1123/ijspp.2017-0759>.
- [14] Lovelock & Wright. 2020. *Penggunaan google form sebagai alat penilaian kepuasan pelayanan*. 1–2.
- [15] Lupiyoadi, R. 2020. Dinamika Bisnis Jasa dan Pentingnya Pemasaran Jasa. *Veterinary Pathology*, 47(2), 202–213.
- [16] Marlius, D. 2018. PENGARUH DIMENSI KUALITAS PELAYANAN WEBSITE AKADEMIK TERHADAP KEPUASAN MAHASISWA PADA STIE “KBP.” *Research of Applied Science and Education*, 2, 116–128.
- [17] Maulana, F. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusat Kebugaran D’Gym Apita Cirebon. *Indonesian Journal of Strategic Management*, 2(2), 1–10. <https://doi.org/10.25134/ijsm.v2i2.197>.
- [18] Nanda, A. S. 2018. PENGARUH *RESPONSIVENESS* PERAWAT DALAM The Effect of Nurse ’ s *Responsiveness* in Therapeutic Communication Practice to In- Patient s ’ Satisfaction at Haji Surabaya Hospital. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2). <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.173-179>
- [19] Nur Sa’idu. 2023. ANALISIS KUALITAS LAYANAN JASA PENDIDIKAN MADRASAH BINAAN KECAMATAN BRINGIN KABUPATEN SEMARANG MENGGUNAKAN SERVQUAL. *Jurnal Inovasi Riset Akademik*, 3(1), 1–9.
- [20] Parasuraman. 2017. SERVQUAL MODEL APPLIED TO HIGHER EDUCATION PUBLIC ADMINISTRATIVE SERVICES. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 14, 338–349. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2017.v14.n3.a7>.
- [21] Pendidikan, J. I., & Vol, P. 2021. *PERSEPSI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS LAYANAN PENDIDIKAN MADRASAH BINAAN KECAMATAN BRINGIN KABUPATEN SEMARANG TAHUN 2021*. 1(3), 169–177.
- [22] Pratama, V. R., & Roepajadi, J. 2019. Pengaruh Masase Lokal Ekstremitas Bawah Terhadap Pemulihan Kekuatan Otot Tungkai. *Jurnal Kesehatan Olahraga*, 07(02), 71–78.
- [23] Rasyid, H. Al. 2017. Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Go-Jek. *Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Dan Bisnis*, 1(2), 210–223. <https://doi.org/10.31311/jeco.v1i2.2026>.
- [24] Root, H., Marshall, A. N., Thatcher, A., Snyder Valier, A. R., Valovich McLeod, T. C., & Curtis Bay, R. 2019. Sport specialization and fitness and functional task performance among youth competitive gymnasts. *Journal of Athletic Training*, 54(10), 1095–1104. <https://doi.org/10.4085/1062-6050-397-18>.
- [25] Saidani, B., & Arifin, S. 2018. Pengaruh kualitas produk dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen dan minat beli pada ranch market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 3(1), 1–22.



- [26] Setianingsih, A., & Susanti, A. S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kesehatan Terhadap Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit “S.” Menara Medika, 4(1), 22–27. [https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedi\\_ka/index](https://jurnal.umsb.ac.id/index.php/menaramedi_ka/index).
- [27] Sriwidodo, U., Tri, R., Bank, I. P., & Cabang Karanganyar, J. 2020. Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 10(2), 164–173.
- [28] Supartiningsih, S. 2017. Kualitas Pelayanan an Kepuasan Pasien Rumah Sakit : Kasus Pada Pasien Rawat Jalan. *Jurnal Medicoeticolegal Dan Manajemen Rumah Sakit*, 6(1), 9–14. <https://doi.org/10.18196/jmmr.6122.Kualitas>.
- [29] Tjiptono, F. 2023. Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Besar Kota Malang. *Islamic Economic and Finance Journal*, 4(1), 623–633.
- [30] Trimulyono, A. 2019. Analisis kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen pada penyediaan jasa laundry. *Jurnal Manajemen*.
- [31] Yazid. 2021. Pengaruh Kualitas Layanan Akademik dan Sidang Skripsi Secara Daring Terhadap Kepuasan Mahasiswa di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Inovasi Pendidikan MH Thamrin*, 5(1), 1–12. <https://doi.org/10.37012/jipmht.v5i1.528>.
- [32] Zeithaml. 2018. THE ROLE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER SATISFACTION IN TOURISM INDUSTRY: A REVIEW OF SERVQUAL MODEL. *International Journal of Research and Analytical Reviews*, 5(4), 745–751.