PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN MEMBER D'OKSIGEN CLASIK FITNES DI KOTA PADANG

Mada Saputra
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang
Madasaputra21@gmail.com

***Abstract**: Sports is an activity carried out by humans to need to be healthy and fresh, because nowadays there are many developing companies nowadays, growth of service companies engaged in sports such as fitness centers. To develop the service company, it is necessary to conduct external activities in providing the best service to its customers. And build a good corporate image in the community. The purpose of this study was to study whether the quality of service and image of the company opposed the satisfaction of members D 'Clasik Okigen Fitness City of Padang, the sample taken was 110 members of D' Okigen Clasik Fitness City of Padang using Slovin method. The research method used is a quantitative research type. The results of the study showed that the service quality and company image towards member satisfaction. Persial Company image is not significantly affected member satisfaction, while service quality emphasizes significance to member satisfaction. The company must improve the quality of services provided to members so that members continue to survive to carry out sports activities in the Clasik Fitnes Documents of the City of Padang, and also improve the company's image through marketing communications and appropriate advertising strategies to improve the company's image to the members.*

***Keyword:** Service Quality, Image, Custumer satisfaction*

PENDAHULUAN

Pada saat sekarang ini banyak berkembang perusahaan-perusahaan baru di Indonesia baik itu perusahaaan yang memproduksi barang maupun perusahaan yang menyediakan layanan jasa. Dalam rangka memajukan suatu perusahaan tersebut dalam persaingan pasar, perusahaan tersebut harus mengutamakan beberapa hal penting dalam mengembangkan atau mempertahankan kelangsungan hidup perusahaan. Seperti menginovasi produk pada perusahaan yang memproduksi barang ,maupun memperbaiki kualitas pelayanan pada perusahaan yang bergerak dibidang jasa, untuk mendapatkan hal tersebut perusahaan harus melakukan usaha yang maksimal untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggannya.

Kepuasan merupakan hal yang harus diperhatikan oleh perusahaan yang bergerak dibidang jasa, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas akan kinerja perusahaan, begitu juga sebaliknya jika pelayanan kurang baik maka akan mengurangi kepuasan konsumen terhadap kinerja perusahaan, Menurut Kotler dan Keller (2009:139), Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspekstasi mereka. Jika perusahaan tidak dapat memberikan yang sesuai ekspektasi mereka maka pelanggan akan merasa tidak puas. .

Jika kualitas pelayanan yang diberikan secara maksimal oleh perusahaan kepada konsumen, maka saat itulah perusahaan mampu untuk memberikan rasa puas kepada konsumen. Hal ini sejalan bagaimana perusahaan dalam memaksimalkan kinerja perusahaan untuk melayani konsumen. Menurut Rambat di dalam Muktar (2018), Pelayanan yang berkualitas adalah bagaimana layanan harus mengerti keinginan konsumen dan senantiasa memberikan nilai tambah dimata konsumen. Hal ini berarti persepsi kualitas dipengaruhi tidak hanya oleh hasil pelayanan saja tetapi juga melalu proses pelayanan yang sudah diberikan.

Kepuasan yang telah dirasa oleh konsumen berdampak baik terhadap perusahaan dimana konsumen percaya terhadap kinerja pelayanan perusahaan yang berdampak baik kepada citra perusahaan. Citra perusahaan merupakan kesan psikologis dan gambaran dari berbagai kegiatan suatu perusahaan di mata khalayak publiknya yang berdasarkan pengetahuan, tanggapan serta pengalaman-pengalaman yang telah diterimanya. Menurut Jasfar dikutip dalam Yogi, (2016), Citra suatu perusahaan yang meliputi nama baik perusahaan, reputasi ataupun keahliannya merupakan faktor yang sering mempengaruhi keputusan pembeli dan sektor jasa dibandingkan sektor produk.

Seiring dengan kondisi tersebut, banyak dari kalangan masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu dalam melakukan kegiatan olahraga di luar ruangan. Hal ini memberikan peluang bagi pengusaha di kota Padang

dalam mamanfaatkan kesempatan mengembangkan bisnis di bidang jasa. Kesibukan yang sangat padat yang dialami oleh masyarakat kota Padang juga menyulitkan masyarakat kota Padang untuk melakukan kegiatan olahraga yang biasanya dilakukan pada pagi dan sore hari. dikarenakan jumlah masyarakat kota Padang yang sudah ramai dan mayoritas memiliki pekerjaan yang tetap sehingga menyulitkan mereka untuk melakukan aktivitas olah raga, karna itu banyak pengusaha kota padang mendirikan suatu usaha olahraga yang bisa d kunjungi kapanpun yang disebut *Fitness center*. Di Kota padang sendiri sudah banyak berdiri usaha fitnes center diantaranya *D'Oksigen Classic Fitness* yang beralamat Jl Raya Alai timur No 38 kota Padang. *D'Oksigen Classic Fitness* di dirikan pada tanggal 07 September 2017 oleh pengusaha muda sekaligus *atleet* binaraga Sumatera Barat yang bernama Diding Grimon.

Fitness center ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan fitness center lainya di kota padang yaitu dari segi harga yaitu lebih murah dibandingkan dengan dengan pesaing. Berikut ini tabel harga fitness pesaing *D'Oksigen Classic Fitness*

T**abel 1. Data Harga Fitnes center Dikota padang tahun2018**

NO	Nama Tempat fitness	Harga bulanan	Harga pendaftaran	Total
1	Max Gym Padang	Rp 250.000,-	Rp 150.000,-	Rp 400.000,-
2	Gym G Sports	Rp 232.000'-	Rp 100,000,-	Rp 332,000,-
3	Fitness Gold	RP 250. 000,-	Rp 100.000,-	Rp 350,000,-
4	Amidis-Planet	Rp 200.000'-	Rp 100.000,-	Rp 300.000,-
5	D'Oksigen Classic	Rp 150.000,-	Rp 35.000'-	Rp 160.000,-

Sumber*:Observasi Awal 2018.*

Dari data diatas dapat dilihat dari harga *D'Oksigen Classic Fitness* lebih murah dibandingkan dengan harga pesaian, namun pertumbuhan member juga tetap kurang baik salah satunya yang di sebabkan Oleh beberapa faktor .Berikut data member *D'Oksigen Classic Fitness*, pada perioden Juli-Desember 2018

Data Member D'Oksigen Classic Fitness Kota Padang Periode Juli- Desember 2018

No	Bulan	Jumlah Member (Orang)	Kenaikan dan Penurunan
1	Juli	110	-
2	Agustus	105	(-5) Orang
3	Septermber	125	(+20) Orang
4	Oktober	160	(+35) Orang
5	November	156	(-4) Orang
6	Desember	152	(-2) Orang

Sumber: *D'Oksigen Classic Fitness*, Tahun 2018.

Berdasarkan Tabel di atas dapat dilihat bahwa member *D'Oksigen Classic Fitness* mengalami penurunan pada bulan Agustus sebanyak 5 orang, kemudian mengalami kenaikan pada bulan September dan Oktober hingga mencapai 160 orang member, kemudian mengalami penurunan lagi pada dua bulan terakir yaitu pada bulan November dan Desember, Dari Data diatas dapat di simpulkan bahwa masih kurangnya siklus pertumbuhan member di *D'Oksigen Classic Fitness* yang disebebkan pada akhir-akhir ini alat-alat yang rusak di *D'Oksigen Classic Fitness*. Namun kelalaian dalam memperbaiki alat-alat yang rusak menyebabkan pada bulan berikutnya akan terus mengalami penurunan. Hal tersebut harus diperhatikan oleh *D'Oksigen Classic Fitness* untuk kenyamanan member.

Hal tersebut mennyebabkan konsumen merasa kecewa terhadap pelayananan yang diberikan D'Oksigen Classic Fitness dan para member memandang negatif pada citra perusahaan D'Oksigen Classic Fitness. Citra perusahaan yang negatif dari konsumen yang pernah merasakan layanan perusahan berhimbas luas

keluar yang menyebabkan masyarakat umum menganggap D'Oksigen Classic Fitness, tidak bagus dalam pemberian pelayanana.

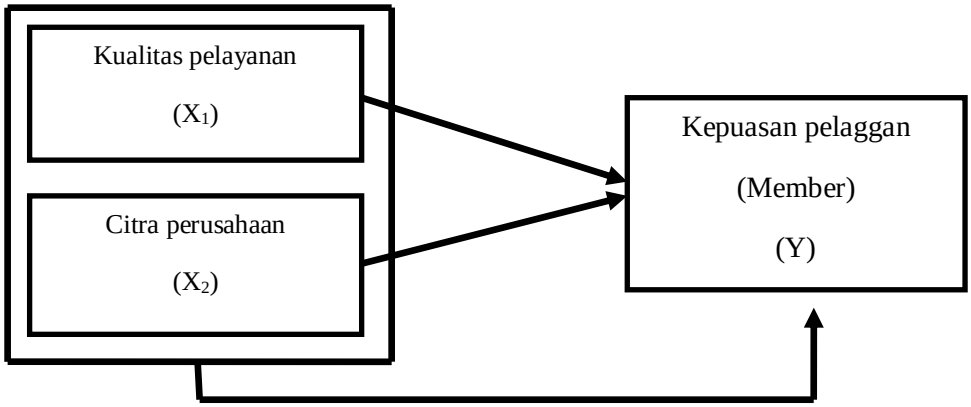
Untuk saat ini yang menjadi pesaing terberat D'Oksigen Classic Fitness, yaitu D max fitenas Center yang berada di Jln. sawahan Kota Padang, Dimana fitnes center ini terlebuh dahalu berdiri dibandingkan D'Oksigen Classic Fitness, tidak hanya itu, Fitnes ini sering memenangkan kejuaraan *body Contes* yang mengubah pemikiran masyarakat umum memangap fitnes ini fitnes terbaik, karena atlet yang latihan di sana memiliki segudang prestasi dan memiliki logo perusahaan yang khas dan menjadi nilai tersendiri dikalangan masyarakat luas. Menurut Harrison di dalam Kasmirudin (2015) ada empat indikator/komponen dalam citra yaitu: Kepribadian, Reputasi, Nilai, Dan identitas perusahaan, dari empat indikator tersebut dapat mengukur pandangan masyarakat terhadap suatu perusahaan.

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis:

1. Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra Perusahaan mempengaruhi kepuasan member di *D'Oksigen Classik Fitness* Di Kota Padang.
2. Pengaruh Kualitas pelayanandan mempengaruhi kepuasan member *D'Oksigen Classik Fitness* Di Kota Padang.
3. Pengaruh dan Citra Perusahaan mempengaruhi kepuasan member *D'Oksigen Classik Fitness* Di Kota Padang.

Kerangka Konseptual



`

Gambar. 1 Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kausatif. Menurut Umar (2011:35) "penelitian kausatif bertujuan untuk menganalisis hubungan antara satu variabel dengan variabel lainya atau bagaimana satu variabel mempengaruhi variabel lainya". Penelitian ini menjelaskan hubungan sebab akibat dari suatu variabel bebas terhadap variabel terkait yaitu Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Keputusan Member D'oksigen Classic Fitness di Kota Padang. Penelitian ini akan dilakukan di *D'Oksigen Classic fitnes* kota Padang, pada bulan Januari 2018, Populasi dalam penelitian adalah seluruh member *D'Oksigen Classic Fitness* Dalam penelitian ini jumlah populasi sesuai dengan data jumlah member *D'Oksigen Classic Fitness* pada tahun 2018 sebanyak 152 member. Sedangkan sampel yang digunanakan rumus dari slovin sehinga di dapatkan 110 sampe.

Pada penelitian ini jenis data yang penulis gunakan adalah data kualitatif dan kuantitatif yang didapat dari objek penelitian berupa data primer yang didapat dari hasil penyebaran kuesioner penelitian kepada Seluruh member *D'Oksigen Classic Fitness,* jawaban responden tersebut dihimpun kemudian oleh penulis. Dan data sekunder data yang penulis peroleh dari referensi kepustakaan, surat kabar, dan internet.

Instrumen penilaian merupakan alat ukur yang digunakan untuk mengumpulkan data. Adapun bentuk instrument pengumpulan data primer adalah dengan menggunakan kuesioner atau angket. Kuesioner dalam penelitian ini disusun dengan menggunakan skala alkert. Setiap pernyataan mempunyai lima alternatif jawaban.

Oleh karna itu, ditetapkan bobot bagi alternatif yang dipilih berdasarkan skala likert. Untuk setiap variabel, pernyataan yang diberikan memiliki alternatif jawaban, yaitu:

Tabel 1.Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot
Sangat setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak setuju	2
Sangat tidak setuju	1

Sumber: NurdanBambang (2002:104)

Untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini merupakan alat ukur yang dapat dipercaya, maka harus dilakukan 2 macam pengujian, yaitu: Validitas menggambarkan bahwa pernyataan yang digunakan mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur dan juga mengunakan Uji reliabilitas dimaksudkan untuk mengetahui adanya ukuran dalam penggunaannya. Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang digunakan beberapa kali mengukur objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Setelahdatadikumpulkan,selanjutnyadilakukananalisisdatadengan langkah-langkah sebagai berikut Analisis deskriptif merupakan proses pengolahan data yang telah didapat oleh responden. Analisis deskriptif dilakukan dengan dua langkah, yaitu:Verifikasi Data yaitu memeriksa kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden untuk memastikan apakah semua pertanyaan sudah dijawab dengan lengkap oleh responden. Menghitung nilai jawaban

Tabel 2. Rentang Skala TCR

No	Angka	Keterangan
1	0% - 25%	Sangat Lemah
2	26% - 40%	Lemah
3	41% - 60%	Cukup
4	61% - 80%	Kuat
5	81% - 100%	Sangat Kuat

Sumber: Riduwan (2010:88)

Sebelum analisis regresi dilakukan terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis. Sebuah model analisis regresi yang baik adalah harus bebas dari uji persyaratan analisis.

Bertujuan untuk menguji apakah nilai residual yang telah terstandarisasi pada model regresi berdistribusi normal atau tidak. Menururt Suliyanto (2011:69), ”Nilai residual dikatakan normal jika nilai residual terstandarisasi tersebut sebagian besar medekati nilai rata-ratanya”. Selain itu juga bisa menggunakan uji statistik non-parametrik kolmogorov-smirnov merupakan uji normalitas menggunakan fungsi distributif komulatif. Menurut Suliyanto (2011:75). “Nilai residual terstandarisasi berdistribusi normal, jika K hitung < K tabel atau nilai Sig > alpha.“

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi yang terbentuk ada korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel independen atau tidak. Menurut Suliyanto, (2011:81) “Jika dalam model regresi yang terbentuk terdapat korelasi yang tinggi atau sempurna diantara variabel independen maka model regresi tersebut dinyatakan mengandung gejala multikolinier.” Selanjutnya Suliyanto (2011:82). mengatakan bahwa “Uji multikolinearitas dapat diketahui dari nilai VIF untuk masing-masing variabel bebas, jika nilai VIF sekitar 1 maka dapat disimpulkan bahwa model tidak terkena multikolinearitas”, Hal itu menunjukan adanya masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk. Sedangkan jika *scatterplot* menyebar secara acak, maka hal itu menunjukan tidak terjadinya masalah heterokedastisitas pada model regresi yang dibentuk

Analisis berganda adalah persamaan dengan kemungkinan yang mendekati kenyataan antara variabel yang akan ada dan untuk mengukur pengaruh antar variabel bebas dengan variabel terikat, dengan menggunakan SPSS, selanjutya meakukan uji T, Uji F dilakukan untuk menguji apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji apakah model yang digunakan telah fix atau tidak.

Berikutnya dilakukan Uji t dilakukan untuk menguji apakah secara terpisah variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik,

Menurut Idris (2015: 54) kriteria keputusannya adalah: Jika nilai Sig $\leq$ 0,05, berarti terdapat pengaruh signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat atau H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika nilai Sig> 0,05, maka tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel bebas dengan variabel terikat atau H_0 diterima dan H_a ditolak.

HASIL DAN PEMBAHASAN

D'Oksigen Classic Fitness adalah salah satu *fitness center* yang ada di kota Padang, *fitnes center* ini didirikan pada tanggal 07 September 2017 oleh pengusaha muda sekaligus *atleet* binaraga Sumatera Barat yang bernama Diding Grimon. Ia menggabungkan proses Olah raga dengan konsep hiburan mulai dari *speaker* yang tersebar sepanjang ruangan TV, Sauna, Loker, Cafe, dan dilindungi oleh kamera CCTV yang mengawasi setiap gerakan pengunjung, sehingga hal yang tidak diinginkan seperti kemalingan dapat diatasi. Pada awalnya *D'Oksigen Classic Fitness* bernama *Classic fitness* namun dalam tempo beberapa bulan *fitness center* ini berganti nama menjadi *D'Oksigen Classic fitness* sampai sekarang.

Karakteristik yang peneliti temui untuk pengisian angket ini sangat beragam, berikut gambaran responden yang peneliti golongkan dalam beberapa karakteristik yaitu karakteristik berdasarkan umur Proporsi responden berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 8 berikut:

Tabel 8.Karakteristik Responden Berdasarkan umur

Umur (th)	Jumlah	Persentase(%)
20-29	60	54,5%
30-39	29	26,4%
40-49	16	14,5%
50-59	5	4,6%
Total	110	100%

Sumber: Data Primer(2018)

Berdasarkan Tabel 8 di atas dapat diketahui bahwa responden yang paling banyak dalam pengisian kuisioner ini yaitu member *D'Oksigen Classic Fitness* kota Padang berumur 20-29 tahun, sejumlah 60 orang atau 54,5%. Sedangkan Proporsi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada Tabel 10 berikut:

Tabel 10. Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase(%)
Pegawai Swasta	12	10,9%
Pegawai Negeri	14	12,7%
Wiraswasta	10	9,1%
Pelajar/Mahasiswa	43	39,1%
Lainnya	31	28,2%
Total	110	100%

Sumber: Data Primer(2018)

Dari Tabel 10 di atas terlihat bahwa responden yang paling banyak adalah Member *D,Oksigen Classic Fitness* kota Padang yang berprofesi pelajar/mahasiswa jumlah 43 orang atau 39,1%..

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas pelayanan (X_1) Citra perusahaan (X_2) terhadap Kepuasan pelanggan (Y), maka dilakukan pengujian hipotesis koefisien regresi secara parsial maupun menyeluruh terhadap persamaan regresi. Hasil data dengan menggunakan program SPSS 21 membuktikan hasil

sebagai berikut. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi yang normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah memilki distribusi data yang normal atau mendekati normal. Pada prinsipnya normalitas dapat dideteksi dengan melihat penyebaran data, pada sumbu diagonal pada grafik atau dengan melihat histogram dari residualnya. Uji normalitas dilakukan dengan menggunakan teknik *Kolmogrov-Smirnov* yaitu, jika nilai signifikansi >0,05, berarti distribusi data dinyatakan normal, dan begitu sebaliknya. (Idris, 2014:81)

Tabel 14. Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		110
Normal Parameters[a,b]	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,57079632
Most Extreme Differences	Absolute	,049
	Positive	,044
	Negative	-,049
Kolmogorov-Smirnov Z		,515
Asymp. Sig. (2-tailed)		,953

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2018)

Dari Tabel di atas terlihat bahwa Sig semua variabel > 0,05 berarti semua variabel datanya terdistribusi secara normal.

Selanjutnya Uji multikolinearitas dengan menggunakan uji VIF yang dijabarkan dalam matrik kolerasi, maka akan dapat dilihat apakah terdapat kolerasi sesama variabel bebas (multikolinearitas), jika terdapat kolerasi sesama variabel bebas dieliminir atau dikeluarkan dari analisis regresi berganda.

Hasil uji multikolinearitas terhadap variabel bebas dari penelitian ini dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 15. Uji Multikolonearitas

Coefficients[a]

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
(Constant)		
X1	.577	1.732
X2	.577	1.732

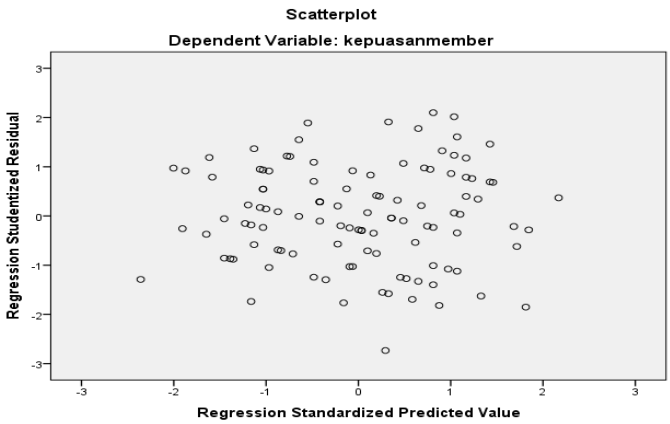
a. Dependent Variable: Y

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2018)

Dari Tabel 15 di atas dapat dilihat bahwa dua variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi syarat untuk dimasukkan kedalam suatu model, dimana VIF (*Varians Inflating Factor*) kedua nilai variabel bebas sekitar 1 yaitu pada variabel X_1 sebesar 1,732 dan pada variabel X_2 sebesar 1,732 dan tingkat *tolerance* mendekati 1.

Menurut analisis ini dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat masalah multikolinearitas atau tidak ada hubungan antara sesama variabel bebas yaitu kualitas pelayanan dan Citra perusahaan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat dimasukkan ke dalam model regresi berganda.

Uji heterokedastisitas digunakan untuk melihat varians residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang tidak sama, untuk melihat ada tidaknya gejala heterokedastisitas pada suatu model, dapat dilihat pada Gambar 3dibawah ini:



Gambar3.UjiHeterokedastisitas

Sumber: Data Primer 2018 (Diolah

Dari Gambar3 di atas terlihat bahwa penyebaran residual dalam penelitian ini tidak teratur, dapat dilihat pada plot yang terpencar dan tidak membentuk pola tertentu. Dengan demikian, kesimpulan yang bisa diambil adalah bahwa tidak terjadi gejala homokedastisitas atau persamaan regresi memenuhi asumsi heterokedastisitas.

Uji linearitas menyatakan bahwa untuk setiap persamaan regresi hubungan antara variabel independen dan dependen harus linear. Jika nilai *Deviation From Linearity* yang ditunjukkan oleh nilai sig. > 0,05, berarti terdapat hubungan yang linear.

Tabel 16. Hasil Uji Linearitas Kualitas pelayanan
Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2018)

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X1	Between Groups	(Combined)	270,068	26	10,387	1,491	,089
		Linearity	127,054	1	127,054	18,239	,000
		Deviation from Linearity	143,014	25	5,721	,821	,705
	Within Groups		578,195	83	6,966		
	Total		848,264	109			

Berdasarkan Tabel 16di atas dapat dilihat bahwa variabel Kualitas pelayanan (X_1) dalam penelitian ini diperoleh nilai sig dari *deviation from linearity* sebesar 0,705 > 0,05, maka model regresi bersifat linear

Tabel 17. Hasil Uji Linearitas Citra perusahaan

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
	Between Groups	(Combined)	115,681	15	7,712	,990	,473
		Linearity	44,025	1	44,025	5,649	,019
		Deviation from Linearity	71,657	14	5,118	,657	,810
	Within Groups		732,582	94	7,793		

Total	848,264	109

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2018)

Berdasarkan Tabel 17 di atas dapat dilihat bahwa variabel Citra perusahaan (X_2) dalam penelitian ini diperoleh nilai sig dari *deviation from linearity* sebesar 0,810 > 0,05, maka model regresi bersifat linear.

Analisis regresi berganda

Penelitian ini menganalisis pengaruh dua variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (X_1) Citra perusahaan (X_2) yang mempengaruhi kepuasan member (Y). Analisis dilakukan dengan menggunakan regresi berganda dengan hasil analisis dapat dilihat pada Tabel 18berikut ini:

Tabel18.KoefisienRegresi

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,443	3,628		5,359	,000
	kualitaspelayanan	,175	,050	,414	3,529	,001
	citraperusahaan	-,035	,100	-,041	-,351	,726

a. Dependent Variable: kepuasanmember

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2018)

Dari Tabel 12 diatas dapat ditentukan persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$Y = a_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + e$

$Y = 10,612 + (-0,308)X_1 + 0,330X_2 + e$

Dimana :

Y = Kepuasan member

a_0 = Konstanta

b_{12} = Koefisienregresi dari variabel independen

X_1 = Kualiats pelayanan

X_2 = Citra perusahaan

e=Epsilon (variabel-variabel independen lain yang tidakdiukurdalampenelitian yang mempunyaipengaruhterhadapvariabel dependen)

Interprestasi persamaan diatas, Konstanta sebesar 19,443 menunjukkan tanpa adanya variabel bebas yaitu Kualitas pelayanan (X1), Citra perusahaan (X2) maka keputusan pembelian (Y) positif sebesar 19,443. Variabel Kualitas pelayanan (X1), memiliki koefisien regresi negatif sebesar 0,175 Dengan demikian jika Citra perusahaan naik sebesar satu satuan, maka Kepuasan member (Y) akan turun sebesar 0,175 satuan. Variabel Citra perusahaan (X2), memiliki koefisien regresi positif sebesar 0,035. Dengan demikian jika perceived quality naik sebesar satu satuan, maka Kepuasan member (Y) akan meningkat sebesar 0,035.

Tabel19.KoefisienDeterminasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,388[a]	,151	,135	2,595

a. Predictors: (Constant), citraperusahaan, kualitaspelayanan

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2018)

Dari Tabel 19 di atas dapat menunjukkan besarnya *Rsquare* sebesar 0,157 atau 15,7%. Dapat diartikan bahwa 15,7 persen kepuasan member D'Oksigen Classic Fitness kota Padang dipengaruhi oleh variabel Kualitas

pelayanan dan Citra perusahaan. Sedangkan sisanya 84,3% dipengaruhi oleh variabel lain selain Keualitas pelayanan dan Citra perusahaan.

Untuk melihat apakah secara serentak variabel independen mampu menjelaskan variabel dependen secara baik atau untuk menguji model regresi berganda layak dipakai dalam penelitian ini maka dilakukan uji F (F-test). Untuk dapat membuktikannya maka dapat dilihat pada hasil Uji F dengan melihat pada Tabel Anova berikut:

Tabel 20. Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	127,883	2	63,942	9,497	,000[b]
	Residual	720,380	107	6,733		
	Total	848,264	109			

a. Dependent Variable: kepuasanmember

b. Predictors: (Constant), citraperusahaan, kualitaspelayanan

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2018)

Hasil pengolahan data SPSS pada uji F untuk menguji apakah model yang digunakan sudah *fix* atau tidak. Patokan yang digunakan adalah dengan membandingkan nilai signifikan yang didapat dengan α = 0,05. Apabila signifikan F lebih kecil dari 0,05 maka persamaan regresi yang diperoleh dapat diandalkan.

Berdasarkan Tabel 20 dapat dilihat bahwa signifikan adalah 0,000 atau kecil dari 0,05 maka dapat dikatakan bahwa persamaan regresi yang digunakan sudah *fix* dan model dapat digunakan.

Uji t atau uji parsial digunakan untuk mengetahui seberapa besar koefisien regresi berganda pada masing-masing variabel penelitian maka dapat dilihat pada uji t Tabel 21 dibawah ini

Tabel 21. Uji t

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	19,443	3,628		5,359	,000
	kualitaspelayanan	,175	,050	,414	3,529	,001
	citraperusahaan	-,035	,100	-,041	-,351	,726

a. Dependent Variable: kepuasanmember

Sumber: Pengolahan data statistik SPSS versi 21(2018)

Dari analisis Tabel 21 untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen yaitu sebagai berikut:

Hipotesis pertama dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan dan Citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member *D'Oksigen Classic Fitenss*. Berdasarkan hasil olahan data uji F pada Tabel 20 diperoleh nilai sig sebesar 0,000 >0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan Citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan member ,Sehingga hipotesis 1 (H_a) diterima.

Hipotesis kedua dalam penelitian ini adalah Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member *D'Oksigen Classic Fitenss*. Berdasarkan hasil olahan data uji t pada Tabel 21 diperoleh nilai sig sebesar 0,001 >0,05.Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian. Sehingga hipotesis 2 (H_a) diterima.

Hipotesis ketiga dalam penelitan ini adalah Citra perusahaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member *D'Oksigen Classic Fitness* . Berdasarkan hasil olahan data uji t pada Tabel 21 diperoleh nilai sig sebesar

0,726 <0,05. Hal ini menunjukkan bahwa Citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan positif terhadap keputusan pembelian. Sehingga hipotesis 3 (H_a) ditolak.

Pembahasan

Berdasarkan hasil uji penelitian yang dilakukan peneliti, diketahui bahwa Kualitas pelayanan dan Citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member *D,Oksigen Classic Fitness* di kota Padang dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05 dan nilai F hitung sebesar 9,947. Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan dan Citra perusahaan bersama-sama mempengaruhi kepuasan member *D,Oksigen Classic Fitness* di kota Padang. Hal ini sesuai dengan penelitan terdahulu yang diteliti oleh R.J Raja gukguk & kasmirudin yang berjudul Pengaruh Kualitas pelayanan dan Citra perusahaan terhadap kepuasan pelangan Industri jasa bengkel, kasus PT. Mewah kencana motor Pekanbaru(2015) dengan nilai F 49,543>3,092 dan signifikansi <0,05 maka H_0 di tolak, jadi dapat disimpulkan kualitas pelayanan dan Citra perusahaan secara bersama -sama berpengaruh terhadap Kepuasan pelangan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelangan *D,Oksigen Classic fitness* kota Padang dengan nilai signifikansi 0,001>0,05 dan t hitung negatif sebesar -3,259. Hal ini menunjukan bahwa kuliatas pelayanan yang baik dari *D'Oksigen Classic fitness* berpengaruh positif terhadap kepusan member, dan para memberpun percaya dengan *D'Oksigen Classic fitness* karena kulitas pelayanan yang telah di berikan sesuai dengan penelitan terdahulu yang di teliti oleh L.A.Mulyaningsih (2016) yang berjudul Pengaruh kualitas pelayanan dan citra perusahaan terhdap kepuasan nasabah Bank OCBC NISP di Denpasar, Dengan nilai T_{sig} 0.000 lebik kecil dari α sebesar 0,05 maka H_0 ditolak. Hal ini berarti variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh signinifikan terhadap Kepusansan pelangan.

Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa Citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan member dengan nilai signifikansi 0,726 < 0,05 dan nilai t hitung sebesar -351 maka H_0 diterima. Hal ini membuktikan member *D'Oksigen Classic Fitness* menganggap Citra perusahaan bukan hal yang menjadi pertimbangan untuk mengunakan jasa *D'Oksigen Classic fitness,* sesuai dengan penelitan yang terdahulu yang dilakukan oleh M,B.Pontoh,.W.A Tumbuan(2013) yang berjudul Kualitas layanan ,Citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah Bank BRI Cabang Manado, Dengan nilai T sebesar -1.786 lebih kecil dari nilai tabel sebesar 1,980 denagn tingkat signifikan 0,077< 0,05 sehinga H_0 di terima artinya Citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan tentang Pengaruh Kualitas pelayanan dan dan Citra perusahaan terhadap Kepuasan member *D'Oksigen Classic Fitness* kota Padang maka dapat diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

Variabel Kualitas pelayanan dan Citra perusahaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan member *D'Oksigen Classic Fitness*. Hal ini berarti Kualitas pelayanan dan citra perusahaan mempengaruhi minat member melanjutkan membernya untuk melakukan aktivitas olah raga di *D'Oksigen Classic Fitness*. Variabel Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan member. Kualitas Pelayanan yang diberikan oleh *D'Oksigen Classic Fitness* tergolong sangat baik sehingga member merasa puas dan terus melanjutkan membernya untuk melakukan aktivitas olahraga di *D'Oksigen Classic Fitness.* Citra perusahaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan member *D'Oksigen Classic Fitness*. Member mengaggap citra perusahaan *D'Oksigen Classic Fitness*. Bukan hal utama yang mendorong mereka untuk bergabung menjadi member dan melakan olah raga di *D'Oksigen Classic Fitness*.

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan diatas, maka untuk kepuasan member *D'Oksigen Classic Fitness*. penulis memberikan saran-saran sebagai berikut, Lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan walau pun penilaian member masih tergolong baik, namun *D'Oksigen Classic Fitness*. harus berusaha lebih maksimal lagi agar member lebih nyaman selama beraktivitas di *D'Oksigen Classic Fitness*. karna kualitas pelayanan adalah jualan utama bagi perusahan jasa. jika pelayanan buruk maka konsumen akan tidak puas dan mecari tempat lain yang mereka angap lebih nyaman dan memuaskan mereka. Meningkatkan lagi citra perusahaan karna penilaian

member saat sekarang terhadap citra perusahaan *D'Oksigen Classic Fitness* masih terbilang rendah hal ini kalau tidak di perbaiki dengan cepat akan berdampak buruk terhadap perkembangan *D'Oksigen Classic Fitness*. dimana

DAFTAR PUSTAKA

Astuti. 2018. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan Sepatu Bersih Malang)*. Malang: *University of Muhammadiyah Malang*

Gunawan, Djati. 2011. *Kualitas Layanan dan Loyalitas Pasien (Studi pada Rumah Sakit Umum Swasta di Kota Singaraja-Bali)*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol.13(1):32-39

Husein Umar. 2011. *Metode Penelitian* . Jakarta: Salemba Empat

Idris, 2010. *Aplikasi Model Analisis Data Kuantitatif Dengan Program SPSS*. FE: UNP

Julia, Kasmirudin. 2015. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan terhadap Kepuasan Pelanggan Industri Jasa Bengkel*. Jurnal JOM Fisip. Vol.2(2):1-13

Kotler dan keler. 2009. *Manajemen Pemasaran* jilid I edisi ke 13 jakarta: Erlanga

Luh ,I gusti . 2016. *Pengaruh kualitas pelayanan dan Citra perusahaan terhadap kepuasan nasabah pada Bank OCBC NISP di Denpasar.* E-Jurnal *manajemen Unud.* Vol.5.(1): 1-30

Micheal, lotje,Wilem(2014) .*Kualitas pelayanan ,citra perusahaan dan kepercayaan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah cabang Manado Bnak BRI.* Jurnal EMBA Vol 2(3): 285-297

Muhammad, Yunus, Darsono. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan Indihome PT. Telkom Indonesia di Banda Aceh dengan Kepuasan dan Kepercayaan Pelangan* Sri, Saundang. 2013. *Pengaruh nilai pelangan dan Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelangan.* Diponegoro *Joernal of Social and Politic.* Vol.2(2): 1-8

Muktar, Muktar, Leonardo. 2018. *The Effect of Relationship Marketing Quality of Service and Costumer Satifaction to Costumer Loyality in PT Panelia Ekysatya Demak*. *Journal of Management*. Vol.4(4):1-12

Sebagai Variabel Mediasi. Jurnal Manajemen dan Inovasi. Vol.8(3):104-133

Normasari, Komadji, Kusumawati. 2013. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan dan Loyalitas Pelanggan*. Jurnal Administrasi Bisnis. Vol.6(2):1-9

Riduwan. 2010. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.

Resti & kasmirudin. 2015. *Pengaruh kuliatas pelayanan dan citra perusahaan terhadap kepuasan pelangan industri jasa bengkel, Kasus PT mewah kencana motor Pekan baru* Vol.2 No2: 1-13

Sari, Mandey, Soegoto. 2014. *Citra Merek, Harga dan Promosi Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Perhiasan Emas pada PT. Pegadaian (Persero) Cabang Manado Utara*. Vol.2(2):1222-1232

Suliyanto. 2011. *Ekonometrika Terapan: Teori dan Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: ANDI.

Yogi. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan Member D Max Gym Padang*. Padang:Universitas Bung Hatta