

PENGARUH FASILITAS, HARGA DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI DIADEMS AEROBIC & FITNESS CENTER KOTA KEDIRI

Diah Ayu Wilasari¹, Bambang Suwarsono², Brahma Wahyu Kurniawan³

Program studi Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Kediri

Diahayuw29@gmail.com, bambangsuwarsono002@gmail.com, brahmawahyu@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil pengaruh dari fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri. Metode dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan data primer dan data sekunder. Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan Teknik *Purposive Sampling* dengan jumlah sampel 75 orang. Pengolahan data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linier berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinan (R^2). Ada pengaruh secara parsial antara Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan dimana hasil uji t didapatkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$. Ada pengaruh secara parsial antara Harga terhadap Kepuasan Pelanggan dimana hasil uji t didapatkan nilai signifikansi $0,025 < 0,05$. Ada pengaruh secara parsial antara Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dimana hasil uji t didapatkan nilai signifikansi $0,016 < 0,05$. Ada pengaruh secara simultan Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Pelanggan dimana hasil uji F didapatkan nilai signifikansi $0,000 < 0,005$.

Kata Kunci: Fasilitas, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study discusses facilities, price and location on customer satisfaction at Diadems Aerobic & Fitness Center in Kediri. This study aims to determine the effect of facilities, price and location on customer satisfaction at Diadems Aerobic & Fitness Center in Kediri. The method in this research is quantitative method. Data collection techniques using primary data and secondary data. Sampling in this study used a purposive sampling technique with a total sample of 75 people. Data processing uses validity test, reliability test, classic assumption test, multiple linear regression, t test, F test, and the coefficient of determination (R^2). There is a partial effect between Facilities on Customer Satisfaction where the results of the t test obtained a significant value of $0.000 < 0.05$. There is a partial effect between price and customer satisfaction where the results of the t test show a significance value of $0.025 < 0.05$. There is a partial effect between Location on Customer Satisfaction where the results of the t test obtained a significance value of $0.016 < 0.05$. There is a simultaneous effect of Facilities, Price and Location on Customer Satisfaction where the results of the F test get a significance value of $0.000 < 0.005$.

Keywords: *Facilities, Price, Location, Customer Satisfaction*

PENDAHULUAN

Hidup sehat dan tubuh ideal adalah dambaan setiap orang, namun pada kenyataannya seiring dengan bertambah padatnya aktivitas, membuat seseorang semakin menurun kesadaran

akan pentingnya menjaga kesehatan tubuhnya. Jika seseorang memiliki badan dan jiwa yang sehat, seseorang itu akan dapat melakukan aktivitas nya dengan baik. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa kesehatan mahal harganya karena jika seseorang sudah terkena penyakit, biaya yang dikeluarkan akan sangat mahal sehingga dibutuhkan kesadaran untuk menjaga kesehatan tubuhnya salah satunya olahraga teratur, istirahat yang cukup dan makan makanan yang mengandung gizi seimbang. Olahraga merupakan aktivitas fisik yang memiliki banyak keuntungan jika dilakukan sesuai porsi, menurunkan berat badan menjadi salah satu hasil yang dijanjikan jika dilakukan secara optimal.

Menurut Fabio & Kartiko (2022) definisi olahraga merupakan suatu kegiatan/aktivitas yang menyehatkan tubuh manusia juga sarana kompetisi mencari bakat seseorang dalam bidang olahraga. Olahraga dapat dilakukan dengan cara teratur dengan gerakan yang benar dan terkontrol contohnya seperti senam/aerobic, selain jadwal kelas aerobic sudah ditentukan sehingga sangat membantu seseorang mengatur jadwal olahraga. Aerobic juga dapat dilakukan dengan mudah dan dimana saja dari semua kalangan baik anak-anak, remaja dan dewasa hingga orang tua serta jenis kelamin laki-laki atau perempuan yang mempunyai tujuan yang sama yaitu menjaga kesehatan maupun pembentukan tubuh yang ideal.

Seiring dengan perkembangan jaman, kini olahraga dapat dilakukan di *fitness center* terdekat salah satunya senam aerobic. Aerobic merupakan serangkaian gerakan olahraga yang diiringi dengan irama musik yang dipimpin oleh instruktur guna melatih otot tubuh hingga denyut jantung meningkat. Menurut Purwanto (2011) senam aerobic merupakan latihan yang menggunakan seluruh otot terutama otot-otot besar, dengan gerakan yang terus menerus, berirama dan berkelanjutan. Selain dipercaya cukup efektif dan efisien mengembalikan kebugaran dalam tubuh, gerakan senam aerobic yang mudah dilakukan dan menyenangkan membuat banyak orang menggemarnya.

Fasilitas yang memadai akan sangat memengaruhi minat masyarakat untuk berkunjung. Alma (dalam Lempoy et al., 2015) mengemukakan bahwa fasilitas adalah penyediaan perlengkapan fisik untuk memberikan kemudahan penggunaannya, sehingga kebutuhan dari pengguna fasilitas tersebut dapat terpenuhi. Industri olahraga dapat berbentuk sarana dan prasarana yang diperjual belikan atau disewakan bagi masyarakat luas. Daripada harus membeli alat olahraga yang cukup mahal, masyarakat lebih memilih menjaga kesehatan tubuh di pusat kebugaran. Fasilitas adalah objek penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa oleh karena itu, fasilitas yang berupa *design interior* serta kebersihan harus diperhatikan apalagi yang berkaitan langsung dengan pelanggan secara langsung serta adanya fasilitas yang lengkap diharapkan dapat terciptanya kepuasan pelanggan.

Harga merupakan elemen penting dalam pemasaran produk jasa sehingga sering kali menjadi permasalahan yang dihadapi pelaku bisnis dari segi penentuan harga. Menurut (Indrasari, 2019) mengemukakan harga adalah sejumlah nilai atau uang yang dibebankan atas suatu produk atau jasa untuk jumlah dari nilai yang ditukar konsumen atas manfaat yang telah ia dapatkan. Bagi konsumen harga merupakan bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan pembelian barang atau jasa karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen terhadap produk atau jasa tersebut. Perusahaan menentukan harga berdasarkan tujuan meningkatkan penjualan, mempertahankan stabilitas harga, mencapai laba yang maksimal dan lainnya. Menetapkan harga terlalu tinggi akan membuat penjualan menurun. Sebaliknya, jika menetapkan harga yang terlalu rendah akan mengurangi keuntungan

perusahaan baik itu berbentuk barang atau jasa. Harga dapat menunjukkan kualitas dari sebuah produk atau jasa, dimana pelanggan beranggapan bahwa harga yang mahal biasanya mempunyai kualitas yang lebih baik.

Fitness center bukan hal baru di dunia olahraga sebagai sarana yang nyaman dan praktis disela kesibukan serta rutinitas kerja. Pada saat ini *fitness center* tidak hanya berada ditengah kota namun juga berada di pinggiran kota. Perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa harus pandai mencari lokasi yang strategis dan nyaman karena akan menguntungkan bagi perusahaan itu sendiri. Selain faktor fasilitas dan harga, lokasi juga berpengaruh atas keberhasilan usaha *fitness center*. Lokasi adalah tempat perusahaan beroperasi/tempat perusahaan melakukan kegiatan menghasilkan barang dan jasa yang mementingkan segi ekonominya (Lempoy, Mandey and Loindong, 2015). Lokasi yang strategis, dekat pemukiman penduduk, cara pencapaian dan waktu tempuh ke tujuan merupakan elemen penting berhasilnya suatu lokasi usaha.

Umumnya, kepuasan pelanggan adalah harapan atau keyakinan pelanggan terhadap apa yang akan diterima seperti fasilitas yang diperolehnya, harga yang akan dikeluarkan apakah sesuai dengan kebutuhannya dan lokasi yang strategis untuk dijangkaunya. Dalam upaya pemenuhan kepuasan pelanggan, hendaknya perusahaan dapat dengan cermat memperhatikan keinginan dan kebutuhan pelanggan yang dapat setiap saat berubah, hal tersebut harus dilakukan dengan baik untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Kepuasan tentu dapat dirasakan setelah pemakaian jasa yang ditawarkan.

Menurut Buwung & Sudana (2022) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang sesudah membandingkan kinerja dan hasil yang dirasakan kemudian dibandingkan dengan harapan. Jika apa yang dirasa jasa tersebut telah memenuhi keinginan dan kebutuhan melebihi harapannya maka pelanggan akan merasa sangat puas. Begitupun sebaliknya jika yang diperoleh dibawah atau tidak sesuai harapan maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Peneliti coba melakukan penelitian ini berdasarkan observasi dengan melakukan pengamatan dan wawancara terkait permasalahan fasilitas, harga dan lokasi di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri. Adanya beberapa masalah seperti fasilitas yang kurang lengkap, harga yang sedikit mahal dibanding tempat lain, dan lokasi parkir yang hanya muat sepeda motor. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri, karena ketiga hal tersebut merupakan salah satu hal yang sangat penting bagi kelangsungan bisnis suatu usaha apabila perusahaan dapat memanfaatkan tiga faktor tersebut dengan tepat maka perusahaan akan bertahan di era globalisasi yang mempunyai persaingan yang sangat ketat seperti sekarang ini.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri”**.

TINJAUAN PUSTAKA

Fasilitas

Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan perusahaan dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang diberikan kepada konsumen, maka akan semakin meningkatkan kepuasan konsumen (Tamam & Sanusi Umar, 2022).

Harga

(Indrasari, 2019) mengemukakan bahwa harga merupakan sejumlah uang yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah barang beserta jasa tertentu atau kombinasi dari keduanya. Dengan mengetahui besaran harga yang ditentukan maka akan memberikan kemudahan untuk mengenal kriteria barang, kualitas hingga spesifikasi barang dengan jenis yang sama.

Lokasi

Tjiptono (dalam Sholikah et al., 2020) mengemukakan bahwa lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian atau penyaluran barang dan jasa dimulai dari produsen ke konsumen. Lokasi yang strategis menjamin akses yang mudah dan sehingga dapat menarik sejumlah pelanggan.

Kepuasan Pelanggan

Harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan pelanggan terima ketika akan mengkonsumsi atau menggunakan suatu produk barang atau jasa. menurut Kotler dan Keller (dalam Panjaitan, 2016) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja/hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Harapan konsumen dibentuk dan didasari oleh beberapa hal seperti pengalaman berbelanja dimasa lampau, opini kerabat, informasi dll.

HUBUNGAN ANTAR VARIABEL

Hubungan Antara Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan

Dalam penelitian Buwung & Sudana (2022) dengan judul “Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Gria Renon Denpasar” Fasilitas merupakan sarana penunjang yang digunakan oleh perusahaan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Semakin baik fasilitas yang disediakan untuk pelanggan, maka akan semakin meningkatkan kepuasan pelanggan.

Buwung & Sudana (2022) “Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Gria Renon Denpasar” Fasilitas berpengaruh Terhadap kepuasan pelanggan hal ini didasari oleh uji t sebesar 2,637 dengan nilai sig $0,000 < 0,05$. Dapat disimpulkan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

Hubungan Antara Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut penelitian Lempoy et al. (2015) dengan judul “Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman)” Menetapkan harga jual yang terlalu tinggi akan mengakibatkan penjualan menurun, namun sebaliknya jika harga yang ditetapkan terlalu rendah maka akan mengurangi keuntungan yang dapat diperoleh oleh perusahaan baik berbentuk barang ataupun jasa.

Lempoy et al. (2015) “Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman)” Dari hasil uji t dapat dilihat bahwa *Lokasi* (X_2) signifikansi $p\text{-value} = 0,001 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 diterima dan menolak H_0 atau *Lokasi* (X_2) berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan (Y).

Hubungan Antara Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan

Menurut Buwung & Sudana (2022) dalam penelitiannya berjudul “Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Gria Renon Denpasar” Lokasi merupakan salah satu faktor dari situasional yang juga ikut berpengaruh pada keputusan pembelian oleh konsumen.

Hasil dari penelitian Buwung & Sudana (2022) variabel Lokasi berpengaruh Terhadap kepuasan pelanggan hal ini didasari oleh uji t sebesar 2,596 dengan nilai sig 0,000 < 0,05 (3).

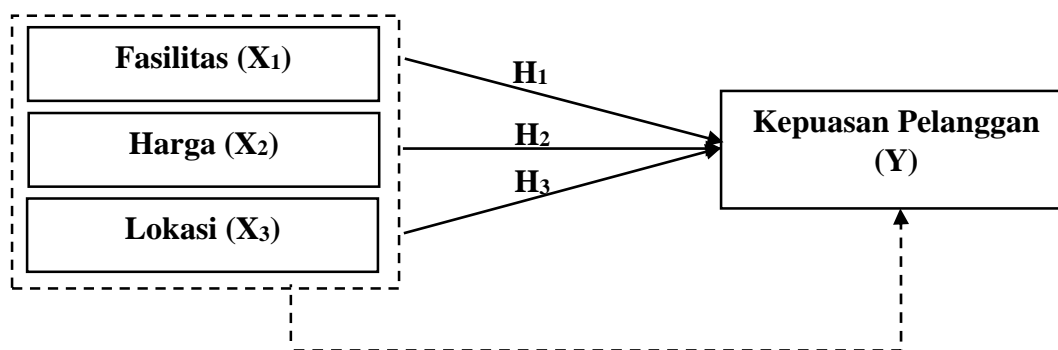
Pengaruh Variabel X Secara Bersama-sama Dengan Keputusan Pelanggan

Lempoy et al. (2015) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman)” hasil analisis menggunakan SPSS 20 didapatkan Uji Simultan (uji F) dengan tingkat signifikan p-value = 0,000 < 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak atau Ha diterima yang berarti bahwa Harga (X1), Lokasi (X2), dan Fasilitas (X3) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Menggunakan (Y).

Model Penelitian

Berdasarkan kajian pustaka serta penelitian terdahulu, maka kerangka teoritik yang dikembangkan dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut :

Gambar 2. 1
Kerangka Teoritik



—————> : Parsial adalah pengujian untuk meneliti pengaruh dari tiap-tiap variabel independen terhadap variabel dependen.

- - - - -> : Simultan adalah pengujian untuk meneliti pengaruh variabel secara keseluruhan terhadap variabel dependen.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (dalam Panjaitan & Yuliati, 2016) metode Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *positivisme*, diperuntukkan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah diterapkan.

Populasi dan Sampel

Pada penelitian ini populasinya adalah member di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri sebanyak 200 yang mana ini merupakan hasil observasi pada bulan November 2022-Januari 2023. Sedangkan jumlah sampel dalam penelitian ini peneliti mengambil sampel sebanyak 75 responden dengan menggunakan rumus Maholtra (dalam Untari, 2018) ukuran sampel yang diambil dapat ditentukan dengan cara mengalikan jumlah indikator dengan 5, atau 5x jumlah indikator.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji t, uji F dan uji koefisien determinan (R^2).

HASIL PENELITIAN

Gambaran Umum Perusahaan

Diadems Aerobic & Fitness Center merupakan sebuah usaha jasa yang bergerak dalam bidang olahraga dan kini menjadi salah satu tempat kebugaran yang sedang berkembang di kota Kediri. Usaha ini didirikan 8 tahun yang lalu tepatnya pada tahun 2015 oleh ibu Dian Anggraini, beliau adalah pendiri sekaligus pemilik Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri yang beralamat di jalan Durian No.44 Pesantren Kec.Pesantren Kota Kediri. Ketertarikan dalam bidang olahraga dan pengalaman beliau terhadap dunia aerobic, membuat ibu Dian membuka usaha dalam bidang olahraga. Diadems Aerobic & Fitness Center merupakan salah satu tempat olahraga yang cukup di kenal oleh masyarakat luas, hal ini membuktikan bahwa sejak didirikan pada tahun 2015 hingga saat ini daya saing yang ditunjukkan oleh Diadems Aerobic & Fitness Center tidak kalah dengan tempat olahraga lainnya yang ada di kota Kediri.

Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri menggunakan konsep modern serta memberikan layanan join member dan memberikan fasilitas tambahan kelas *aerobic* yang beroperasi dari senin sampai sabtu mulai dari pukul 07.00 - 19.00 WIB. Dalam proses pembayaran sendiri, Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri memberikan dua pilihan yaitu pengunjung dapat melakukan pembayaran saat kunjungan atau melakukan pembayaran 1 bulan sekali dengan bergabung menjadi member. Biaya untuk bergabung menjadi member ataupun harian di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri mulai dari Rp. 15.000,00 sampai dengan Rp. 150.000,00.

PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN

Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel terikat dan variabel bebas keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Pengujian menggunakan *test of normality Kolmogorov-smirnov Z dan Asymp.Sig (2-tailed)* dengan

probabilitas $> 0,05$ maka berdistribusi normal. Hasil uji normalitas pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Hasil Uji Normalitas

No.	Variabel	<i>Asymp.Sig (2-tailed)</i>	Keterangan
1.	Fasilitas (X1)	0,341	Normal
2.	Harga (X2)	0,224	Normal
3.	Lokasi (X3)	0,211	Normal
4	Kepuasan Pelanggan (Y)	0,244	Normal

Berdasarkan hasil tabel diatas dapat diketahui nilai signifikan *Asymp.Sig* untuk variabel fasilitas (X1), harga (X2), lokasi (X3), dan kepuasan pelanggan (Y) memiliki nilai residual $> 0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Linieritas

Uji linearitas digunakan untuk mengetahui apakah dua variabel atau lebih yang diuji mempunyai hubungan yang linier atau tidak secara signifikan. Dasar pengambilan dalam uji linearitas antara lain yaitu, jika nilai probabilitas $> 0,05$ maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah linier dan apabila nilai probabilitas $< 0,05$ maka hubungan antara variabel (X) dengan (Y) adalah tidak linier. Hasil uji linearitas pada penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Hasil Uji Linearitas

No.	Variabel	<i>Deviation From Linearity</i>	Keterangan
1.	Fasilitas (X1)	0,829	Linearitas
2.	Harga (X2)	0,076	Linearitas
3.	Lokasi (X3)	0,112	Linearitas

Berdasarkan tabel diatas maka dapat dijelaskan bahwa fasilitas (X1), harga (X2), dan lokasi (X3) memiliki hubungan yang linier terhadap kepuasan pelanggan (Y) dengan masing masing nilai sig. *Deviation From Linearity* $> 0,05$.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan antar variabel independen dalam suatu model. Kemiripan antar variabel independen akan mengakibatkan korelasi yang sangat kuat. Selain itu untuk uji ini juga untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan keputusan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Jika VIF yang dihasilkan < 10 dan tolerance $> 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi sedangkan jika nilai VIF > 10 dan nilai tolerance $< 0,1$ maka dapat disimpulkan bahwa ada multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi. Data yang baik adalah data yang tidak terjadi multikolinearitas, sebagaimana dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

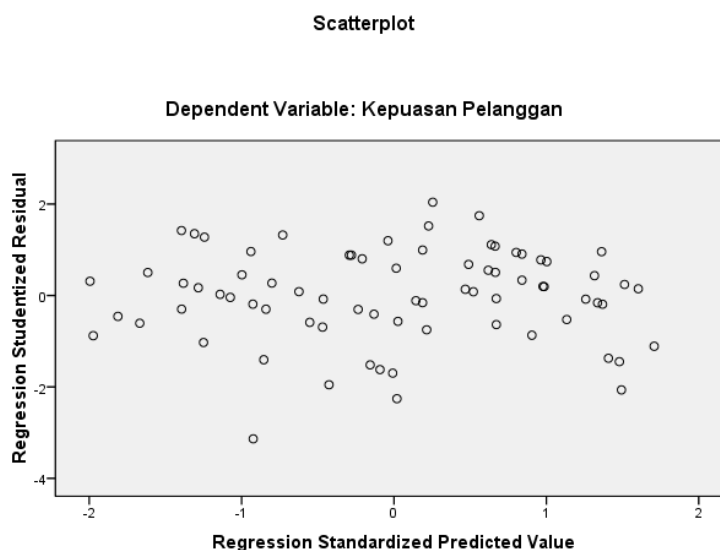
Hasil Uji Multikolinieritas

No	Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
1.	Fasilitas (X1)	0,338	2,961	Tidak terjadi multikolinieritas
2.	Harga (X2)	0,509	1,965	Tidak terjadi multikolinieritas
3.	Lokasi (X3)	0,400	2,502	Tidak terjadi multikolinieritas

Dari tabel diatas diketahui bahwa dalam model regresi antar variabel independen tidak terjadi korelasi atau tidak terjadi multikolinieritas. Hal ini ditunjukkan pada tabel tersebut bahwa nilai tolerance $> 0,1$ dan memiliki nilai VIF < 10 . Dengan demikian dalam model regresi ini tidak ada masalah multikolinieritas.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian dari residual data yang ada. Pengujian heteroskedastisitas menggunakan *scatterplot* dimana hasil pengujiannya akan menunjukkan titik yang apabila tidak membentuk pola tertentu dan titik-titiknya menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y maka hasil regresi tidak terjadi heteroskedastisitas, adapun hasil dari uji heteroskedastisitas dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar maka dapat diketahui bahwa tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas. Hal ini dapat diartikan bahwa data dari hasil jawaban responden tentang fasilitas (X1), harga (X2), dan lokasi (X3) tidak mempunyai standar deviasi atau penyimpangan data yang sama terhadap kepuasan pelanggan (Y).

Uji Regresi Linier Berganda

Dalam pengolahan data dengan menggunakan analisis regresi linier berganda, dilakukan beberapa langkah untuk mengetahui hubungan antara variabel fasilitas (X1), harga (X2), dan lokasi (X3), dengan kepuasan pelanggan (Y). Dimana perhitungan ini menggunakan program SPSS 16.0 diperoleh nilai koefisien regresi linier berganda pada tabel berikut :

Rekapitulasi Data Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Variabel	Regresi (B)	t _{hitung}	Sig-t	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,353	4,997	0,000	Ha1 diterima
Harga (X2)	0,125	2,288	0,025	Ha2 diterima
Lokasi (X3)	-0,171	-2,467	0,016	Ha3 diterima
Konstanta (a)			15,661	
Nilai Korelasi (R)			0,706	
Nilai Koefisien Determinasi (R ²)			0,499	
F _{hitung}			23,545	
Signifikansi F			0,000	H4 diterima
Y			Kepuasan Pelanggan	

Berdasarkan tabel diatas hasil analisis regresi linier berganda maka diperoleh persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 15,661 + 0,353 X_1 + 0,125 X_2 - 0,171 X_3$$

Dari persamaan hasil uji regresi linier diatas dapat diinterpretasikan bahwa :

1. Konstanta (a) = 15,661 artinya apabila tidak ada pengaruh dari fasilitas, harga, dan lokasi, maka besarnya kepuasan pelanggan sebesar 15,661 satuan.
2. Koefisien regresi X1 (b1) = 0,353 artinya jika fasilitas naik sebanyak satu satuan, maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,353 satuan, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain konstan atau tidak berubah.
3. Koefisien regresi X2 (b2) = 0,125 artinya jika harga naik sebanyak satu satuan, maka kepuasan pelanggan juga akan mengalami peningkatan sebesar 0,125 satuan, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain konstan atau tidak berubah.
4. Koefisien regresi X3 (b3) = -0,171 artinya jika lokasi naik sebanyak satu satuan, maka kepuasan pelanggan akan mengalami penurunan sebesar -0,171 satuan, dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain konstan atau tidak berubah.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Hasil Pengujian Koefisien determinasi (R^2) diperoleh data sebagai berikut :

Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Nilai Korelasi (R)	Nilai Koefisien Determinasi (R^2)
0,706	0,499

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan nilai $R = 0,706$ yang artinya koefisien korelasi hubungan antara variabel independen yang terdiri dari fasilitas (X1), harga (X2), dan lokasi (X3) terhadap variabel dependen kepuasan pelanggan (Y) mempunyai hubungan yang cukup kuat. Sedangkan nilai R Square menunjukkan nilai sebesar 0,499 artinya kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri dipengaruhi fasilitas (X1), harga (X2), dan lokasi (X3) sebesar 49,9% sedangkan sisanya 50,1% di pengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang diteliti misalnya diskon, kelengkapan barang, kualitas pelayanan dll.

Uji t (Secara Parsial)

Uji t dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas secara parsial yaitu fasilitas (X1), harga (X2), dan lokasi (X3) terhadap variabel kepuasan pelanggan (Y). Caranya adalah dengan membandingkan nilai statistik signifikansi dengan tingkat signifikansi (α) yang digunakan yaitu 5%. Masing-masing variabel bebas dikatakan mempunyai pengaruh yang signifikan (nyata) apabila nilai statistik signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi ($\text{sig} < \alpha$). Hasil pengujian uji t, diperoleh data sebagai berikut :

Hasil Uji t (secara parsial)

Variabel	Sig-t	Keterangan
Fasilitas (X1)	0,000 < 0,05	Ha ₁ diterima Ho ditolak
Harga (X2)	0,025 < 0,05	Ha ₂ diterima Ho ditolak
Lokasi (X3)	0,016 < 0,05	Ha ₃ diterima Ho ditolak

Berdasarkan tabel dapat dijelaskan satu persatu untuk masing-masing hipotesis sebagai berikut :

1. Pengaruh Fasilitas (X1) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Berdasarkan tabel 4.19 dapat diperoleh nilai probabilitas (Sig.) sebesar (0,000) < 0,05. Sehingga Ho ditolak dan H₁ diterima yang artinya ada pengaruh signifikan fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.
2. Pengaruh harga (X2) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)
Berdasarkan tabel 4.19 dapat diperoleh nilai probabilitas (Sig.) sebesar (0,025) < 0,05. Sehingga Ho ditolak dan H₂ diterima yang artinya ada pengaruh signifikan harga secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.
3. Pengaruh Lokasi (X3) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Y)

Berdasarkan tabel 4.19 dapat diperoleh nilai probabilitas (Sig.) sebesar $(0,016) < 0,05$. Sehingga H_0 ditolak dan H_3 diterima yang artinya ada pengaruh signifikan lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

Uji F (Secara Simultan)

Uji hipotesis ini digunakan untuk pengujian signifikan dari hubungan antara beberapa variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y) secara simultan. Hasil pengujian uji f, diperoleh data sebagai berikut :

Hasil Uji f (secara simultan)

Sig-f	Keterangan
0,000 < 0,05	H_{a4} diterima H_0 ditolak

Berdasarkan tabel diatas hasil perhitungan menunjukkan nilai signifikan $0,000 < 0,05$ maka dapat dikatakan terdapat pengaruh yang signifikan secara bersama-sama variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y), bahwa hipotesis dalam penelitian ini H_4 diterima dan H_0 ditolak. Pengujian ini membuktikan bahwa variabel fasilitas (X1), harga (X2), dan lokasi (X3) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

INTERPRESTASI DATA

Pengaruh Fasilitas Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri

Hasil pengujian hipotesis pertama menunjukkan bahwa fasilitas (X1) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan hasil hitung yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_{a1} diterima dan H_0 ditolak artinya variabel fasilitas (X1) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

Adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara fasilitas dengan kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri, menunjukkan bahwa fasilitas olahraga yang lengkap akan membuat pelanggan merasa puas saat melakukan aktifitas maupun kegiatan berolahraga di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri. Fasilitas olahraga yang memadai serta tempat yang nyaman untuk melakukan olahraga akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelanggan akan tetap melakukan kegiatan ataupun aktifitas olahraga di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

Hasil ini sejalan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Buwung & Sudana (2022), yang berjudul "Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Gria Renon Denpasar" dengan hasil fasilitas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Gria Renon Denpasar.

Pengaruh Harga Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri

Hasil pengujian hipotesis kedua menunjukkan bahwa harga (X2) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan hasil hitung yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar $0,025 < 0,05$ maka H_{a2} diterima dan H_0 ditolak artinya variabel harga (X2) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

Adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara harga dengan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa dalam menjalankan sebuah usaha khususnya dalam bidang jasa pelaku usaha harus mempertimbangkan harga jasa yang akan ditawarkan kepada pelanggan harus sesuai dengan manfaat yang diperoleh pelanggan, sehingga dalam hal ini akan memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan saat berolahraga di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

Hasil ini sejalan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Iskandarsyah dan Utami (2017), yang berjudul “Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah *Property*” yang memperoleh hasil bahwa harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Perumahan Murah Di Hadrah *Property*.

Pengaruh Lokasi Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri

Hasil pengujian hipotesis ketiga menunjukkan bahwa lokasi (X3) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y), dengan hasil hitung yang telah dilakukan diperoleh taraf signifikansi sebesar $0,016 < 0,05$ maka H_{a3} diterima dan H_0 ditolak artinya variabel lokasi (X3) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

Adanya pengaruh yang kuat dan signifikan antara lokasi dengan kepuasan pelanggan menunjukkan bahwa lokasi atau tempat usaha yang dijalankan harus strategis sehingga memudahkan pelanggan untuk menjangkaunya. Pemilihan lokasi dalam mendirikan tempat usaha dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan pelanggan sehingga pelaku usaha harus memperhatikan mengenai tempat dengan memberikan akses yang mudah serta adanya tempat parkir yang luas sehingga dapat menambah kepuasan pelanggan saat berkunjung di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

Hasil ini sejalan dari penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sholikhah *et al* (2020), yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen” yang memperoleh hasil bahwa lokasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Pengaruh Fasilitas, Harga, Lokasi Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri

Hasil pengujian secara simultan di peroleh hasil yaitu secara bersama-sama fasilitas, harga, dan lokasi memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Dengan hasil f hitung sebesar 23,545 dan diperoleh hasil sig. f sebesar 0,000, karena nilai sig. f sebesar $0,000 < 0,005$, dengan demikian H_{a4} diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas, harga, dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan. Dalam hal ini apabila fasilitas, harga, dan lokasi selalu di perhatikan dengan baik maka akan meningkatkan kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

Hasil penelitian ini relevan dengan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iskandarsyah dan Utami (2017), yang berjudul “Pengaruh Harga, Lokasi, dan Fasilitas

Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perumahan Murah Di Hadrah *Property*” yang memperoleh hasil bahwa harga, lokasi, fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan pada Perumahan Murah Di Hadrah *Property*.

KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas, harga dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri. Dari rumusan masalah yang diajukan, berdasarkan analisis data yang telah dilakukan dan pembahasan yang telah dikemukakan, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Fasilitas memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.
2. Harga memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.
3. Lokasi memberikan pengaruh positif dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.
4. Fasilitas, harga, dan lokasi memberikan pengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan di Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dikemukakan diatas, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri

a. Fasilitas

Bagi Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri diharapkan dapat merancang sebuah tempat fitness yang menyediakan fasilitas lebih lengkap dan memperhatikan pemilihan material alat selain dilihat dari segi keindahannya namun juga dari segi keamanannya.

b. Harga

Berdasarkan hasil penelitian ini ditemukan bahwa harga memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, maka Diadems Aerobic & Fitness Center ini perlu memperhatikan harga yang ditetapkan bagi pelanggan harian maupun member karena jika harga *membership* lebih murah besar kemungkinan adanya banyak member baru yang bergabung.

c. Lokasi

Diadems Aerobic & Fitness Center Kota Kediri disarankan dapat menyediakan tempat parkir yang nyaman serta memperhatikan dari segi keamanannya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi atau perbandingan untuk lebih memperdalam penelitian selanjutnya dengan menggunakan atau menambah metode dan variabel lain seperti diskon, kelengkapan barang, kualitas pelayanan dll supaya lebih mampu untuk mengetahui faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

Buwung, F. and Sudana, I. K. (2022) ‘Pengaruh Fasilitas Dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Hotel Gria Renon Denpasar’, 3(1), pp. 50–54. doi: 10.5281/zenodo.6395664.

Fabio, S. and Kartiko, D. C. (2022) 'Tingkat Aktivitas Fisik Mahasiswa Program Studi Pendidikan Jasmani Kesehatan Dan Rekreasi Pada Masa Pandemi', 10.

Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press.

Lempoy, N. C., Mandey, S. L. and Loindong, S. S. R. (2015) 'Pengaruh Harga, Lokasi, Dan Fasilitas, Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Taman Wisata Toar Lumimuut (Taman Eman) Sonder', *Emba*, 3(1), pp. 1072–1083. doi: 10.1007/s00101-004-0690-4 [doi].

Panjaitan, J. E. and Yuliati, A. L. (2016) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung', *PERFORMANCE 'Jurnal Bisnis & Akuntansi'*, 11(2), p. 32. doi: 10.24929/feb.v6i2.268.

Purwanto (2011) 'Dampak Senam Aerobik terhadap Daya Tahan Tubuh dan Penyakit', *Jurnal Media Ilmu Keolahragaan Indonesia*, 1(1), pp. 1–9. Available at: <http://journal.unnes.ac.id>.

Sholikah, I., Safitri, U. R. and Ariestanto, A. F. (2020) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen', *EKOBIS : Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi*, 8(2), pp. 41–48. doi: 10.36596/ekobis.v8i2.475.

Tamam & Sanusi Umar (2022) 'Pengaruh Fasilitas, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Siswa Pada Sekolah Menengah Kejuruan Muhammadiyah 1 Kaliyanda', 11(1), pp. 1369 – 1376.

Untari, D. T. (2018) *Metodologi penelitian: Penelitian Kontemporer Bidang Ekonomi dan Bisnis, Pena Persada, Banyumas, Jawa Tengah, Indonesia*. Available at: www.penapersada.com.