

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN KEPUASAN MEMBER
PADA UKM SENAM**

Cindi Aprilia^{1*}, Hadi², Arif Setiawan³, Ipang Setiawan⁴

^{1 2 3 4}Universitas Negeri Semarang, Jawa Tengah, Indonesia

* Coressponding Author: cindiaprilia430@students.Universitas Negeri Semarang.ac.id

Keterangan

Abstrak

Rekam Jejak:
Submitted; Oktober 2025
Revised; November 2025
Accepted; Desember 2025

Kata Kunci:
Pelayanan;
Kepuasan;
Member;
UKM;
Senam.

Kegiatan senam di lingkungan perguruan tinggi menjadi sarana pengembangan minat dan kebugaran mahasiswa sekaligus bentuk kontribusi terhadap Masyarakat. Namun, dalam pelaksanaan program UKM Senam Universitas Negeri Semarang, jumlah partisipasi member cenderung menurun sehingga menimbulkan dugaan adanya masalah dalam kualitas pelayanan dan Kepuasan member. Kondisi tersebut menjadi dasar dalam penelitian ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan member Senam pada UKM Senam Universitas Negeri Semarang tahun 2025. Metode yang di gunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data melalui kuesioner menggunakan skala *likert* dengan jumlah responden sebanyak 77 member. Hasil penelitian menunjukan bahwa Tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan member memiliki kategori yang rendah. Pada hasil penelitian tingkat kualitas pelayanan terdapat hasil kategori sangat rendah dengan persentase 4%, kategori rendah 38%, kategori sedang 26%, kategori tinggi 18% dan kategori sangat tinggi 14%. Sedangkan pada hasil kepuasan member terdapat kategori sangat rendah 6%, kategori rendah 34%, kategori sedang 31%, kategori tinggi 12%, dan kategori sangat tinggi 17%. Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan member perlu masih perlu ditingkatkan dengan cara evaluasi secara menyeluruh terhadap manajemen waktu pelaksanaan kegiatan dan kualitas program latihan, serta untuk menciptakan kualitas pelayanan member yang berkualitas dan memuaskan.

Copyright © 2025

Cindi Aprilia – Hadi – Arif Setiawan – Ipang Setiawan

PENDAHULUAN

Universitas merupakan lembaga pendidikan tinggi yang bertujuan untuk meningkatkan kemampuan akademik dan keterampilan dasar mahasiswa melalui kegiatan berorganisasi. Setiap Universitas memiliki Unit kegiatan Mahasiswa yang berkembang. Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) merupakan suatu badan organisasi yang bergerak dalam bidang pengembangan minat dan bakat mahasiswanya (Rizqi et al., 2024). Organisasi juga bergerak dalam mememanajemen suatu kegiatan atau acara yang ada di dalamnya (Sarah Sania Al Quds et al., 2023). Keberadaan UKM di perguruan tinggi di sesuaikan dengan fungsinya, Sebagai contoh yaitu UKM Senam di Universitas Negeri Semarang. Pada UKM ini mahasiswa dapat mengembangkan bakatnya menjadi seorang instruktur senam. Menurut (Elsandra et al., 2024) instruktur senam aerobik merupakan individu yang memberikan layanan profesional dalam bidang kebugaran, khususnya senam aerobik.

Senam aerobik merupakan latihan yang menggerakkan seluruh otot, terutama dengan otot besar dengan gerakan yang terus menerus, berirama dan berkelanjutan (Kesehatan, 2025). Kegiatan senam aerobik sebagai salah satu jenis olahraga masyarakat yang banyak di gemari mulai dari kelompok bawah, menengah, dan atas baik di kota maupun pedesaan (Chayun et al., 2020). Dengan adanya UKM Senam aerobik Universitas Negeri Semarang mahasiswa yang bergabung menjadi pengurus UKM Senam dapat membantu masyarakat dalam meningkatkan kebugaran jasmani dan menerapkan gaya hidup sehat, hingga menjadi seorang instruktur. (Mujari Wahid et al., n.d.) mengatakan bahwa sebagian besar lansia memiliki kebugaran fisik yang kurang sekali, dengan 77,5% dari mereka berada dalam kategori tersebut. Sedangkan untuk usia remaja berada di kategori sedang (Ilmiah et al., 2019). Kebugaran jasmani dapat menjadi suatu aspek pengukur dalam kegiatan aktivitas fisik seseorang (Ilmiah et al., n.d.).

Seiring berjalannya waktu dilihat dari salah satu program kerjanya UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang ada beberapa program yang menunjang kebugaran masyarakat. Terdapat beberapa program salah satunya Senam Pagi yaitu *Saturday morning (Satmor)*, *Sunday morning (Sunmor)*, Kelas Member sore. Dengan adanya program tersebut mahasiswa maupun masyarakat menunjukkan ketertarikan yang tinggi untuk berpartisipasi sehingga menjadi member aktif UKM senam Aerobik Universitas Negeri Semarang. Seiring berjalannya waktu di lihat dari program kerja tersebut, beberapa member UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang dinilai kurang karena pada awal jumlah member yang sangat banyak sekarang yang datang relatif sedikit dari jumlah total keseluruhannya. Menurut (Putri, 2023) jika ada anggota atau member yang tidak senang dan tidak nyaman, mereka kemungkinan besar akan meninggalkan organisasi tersebut.

Dilihat dari kondisi tersebut, UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang harus secara aktif mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan yang di berikan kepada member. Untuk meningkatkan partisipasi member dalam program-program UKM tersebut, pentingnya untuk menilai kualitas layanan dan kepuasan member. Tujuan ini adalah untuk memastikan bahwa program tersebut memenuhi ekspektasi dan kebutuhan member (Endri, 2018) memaparkan bahwa kualitas layanan merupakan penilaian yang menyeluruh (komprehensif) yang meliputi proses pelayanan, lingkungan, sumber daya manusia, hingga hasil akhir pelayanan. Adapun lima dimensi yang di gunakan untuk menilai kualitas layanan yaitu; *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan) *Tangibles* (bukti terukur), *Empathy* (empati), *Responsiveness* (daya tanggap) (Sholihin, 2019).

Penerapan lima dimensi tersebut dalam UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang; 1) keandalan (*Reliability*): kemampuan pengurus senam dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten dan akurat. Contohnya, jadwal senam yang tepat waktu. 2) Bukti langsung (*Tangibles*): ketersediaan fasilitas fisik yang memadai, seperti ruang senam yang bersih, fasilitas lengkap serta instruktur yang profesional. 3) Daya tanggap (*responsiveness*): kesediaan dan kecepatan pengurus dalam membantu member, seperti merespons pertanyaan atau keluhan member. 4) Jaminan (*Assurance*): Pengetahuan dan kemampuan pengurus yang memberikan rasa

percaya dan keamanan kepada member. 5) Empati Kemampuan pengurus dalam memahami dan memberikan perhatian yang tulus kepada setiap member. Dengan menerapkan kelima dimensi tersebut, dapat membantu UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang mencapai kepuasan member terhadap UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang. Menurut (Martono et al., 2022). Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang member yang di rasakan setelah menerima jasa layanan yang di berikan oleh UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang tahun 2025. Kepuasan member merupakan faktor yang penting dalam menjaga kelangsungan dan efektivitas suatu organisasi, termasuk Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM). Member yang merasa puas akan berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang di selenggarakan dan memberikan kontribusi positif terhadap pencapaian suatu organisasi (Ananda Muhammad Tri Utama, 2022). Hasil kajian peneliti (Hidayat et al., 2021) menyatakan bahwa salah satu faktor yang berpengaruh dalam kepuasan member adalah lingkungan. Faktor kenyamanan lingkungan sangat penting bagi member untuk menciptakan pengaruh yang positif. Sejalan dengan studi penulis bahwa Unit kegiatan mahasiswa (UKM), belum mendapatkan hasil yang maksimal dilihat dari partisipasi member yang naik turun dalam mengikuti program atau kegiatan yang diselenggarakan oleh UKM.

Tujuan peneliti ini adalah hasil kajian kualitas pelayanan dan kepuasan member dapat di jadikan dasar pedoman untuk evaluasi UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang 2025 agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan member dengan baik. Penelitian mengenai kualitas pelayanan dan Kepuasan member UKM Senam Universitas Negeri Semarang Penting dilakukan karena UKM berperan strategis dalam membentuk karakter, keterampilan, dan gaya hidup sehat. Dalam konteks olahraga kebugaran, pelayanan yang optimal menjadi faktor kunci untuk mempertahankan Kepuasan member dan meningkatkan efektivitas kegiatan. Penurunan jumlah kehadiran member serta variasi Kepuasan terhadap program latihan menunjukkan perlunya evaluasi terhadap kinerja pengurus, kualitas instruktur, serta manajemen waktu dan fasilitas yang disediakan. Selain itu, dinamika kebutuhan mahasiswa dan masyarakat terhadap perubahan. Evaluasi yang sistematis atas kualitas pelayanan dan Kepuasan member menjadi Langkah strategis dalam meningkatkan profesionalitas pengelolaan UKM Senam Universitas Negeri Semarang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pengambilan keputusan bagi pengurus dalam memperbaiki sistem pelayanan, memperkuat Kepuasan member, serta mendukung tercapainya tujuan pembinaan olahraga di perguruan tinggi.

METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana survei di gunakan sebagai metode penelitian. Menurut (Maidiana, 2021) penelitian survei adalah jenis penelitian yang mengumpulkan informasi dari sampel melalui angket untuk menggambarkan berbagai aspek populasi. Selain dengan metode survei, Metode *Servqual* juga di gunakan dalam penelitian untuk menentukan indikator pernyataan yang terdiri atas lima dimensi yaitu *Reliability* (keandalan), *Assurance* (jaminan), *Tangibles* (bukti terukur) *Empathy* (empati), *Responsiveness* (dayatanggap) (Dirgantara & Suryadarma, 2014). Pengumpulan data di lakukan dengan menggunakan kuesioner yang terdiri dari dua bagian yaitu: Kuesioner Kualitas Pelayanan Member (X) dan Kuesioner Kepuasan Member (Y) (Setiawan & Hariyanto, n.d.). Subjek dalam penelitian ini adalah member Unit Kegiatan Mahasiswa Universitas Negeri Semarang Tahun 2025 berjumlah 77 member. Teknik analisis data menggunakan analisis deskriptif statistik yang menyajikan nilai minimal, nilai maksimal, nilai mean dan standar deviasi serta analisis persentase dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Keterangan:
 P = Angka Persentase
 f = Frekuensi Jawaban Responden
 N = Nilai Total

Sumber: (Yudhistira et al., 2023).

Teknik analisis data di bantu dengan aplikasi Excel dan SPSS. Skor kualitas pelayanan dan kepuasan member di hitung menggunakan rumus rata-rata (X) dan standar deviasi (SD) (Budiana et al., 2021). Pengategorian menggunakan nilai mean dan standar deviasi (Melyza & Aguss, 2021). Menurut Azwar (2016: 163) untuk menentukan kriteria skor dengan menggunakan Penilaian Acuan Norma (PAN) pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1. Pengategorian Skor Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Member

| No. | Interval | Kategori |
|-----|--------------------------------|---------------|
| 1. | $M + 1,5 S < X$ | Sangat Tinggi |
| 2. | $M + 0,5 S < X \leq M + 1,5 S$ | Tinggi |
| 3. | $M - 0,5 S < X \leq M + 0,5 S$ | Sedang |
| 4. | $M - 1,5 S < X \leq M - 0,5 S$ | Rendah |
| 5. | $X + M - 1,5 S$ | Sangat Rendah |

Keterangan:
 X = Skor
 M = Mean Hitung
 S = Standar Deviasi

Sumber: (Fatah et al., 2024)

HASIL & PEMBAHASAN

Hasil

Pada Bagian ini di sajikan hasil statistika dengan nilai minimal, nilai maksimal, rata-rata, dan standar deviasi ditujukan untuk mengukur Tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan member UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang Tahun 2025. Hasil analisis deskriptif di tunjukan sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Statistik Pengukuran Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Member

| Variabel | N | Min | Max | Mean | Standar Deviasi |
|--------------------|----|-----|-----|-------|-----------------|
| Kualitas pelayanan | 77 | 68 | 100 | 85,40 | 9,053 |
| Kepuasan member | 77 | 66 | 100 | 85,35 | 9,331 |

Berdasarkan hasil uji deskriptif di atas, hasil dari jumlah responden yang berjumlah 77 hasil skor rata-rata dari kualitas pelayanan memperoleh 85,40 dan Standar deviasi sebesar 9,053. Sedangkan hasil skor rata-rata pada variabel Kepuasan member 85,35; Standar deviasi 9,331. Dalam penelitian ini, instrumen yang di gunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan member UKM Senam Universitas Negeri Semarang Tahun 2025 adalah kuesioner yang terdiri dari 20 pernyataan kualitas pelayanan dan 20 pernyataan Kepuasan member dengan skala *likert* 1-5.

Indikator pernyataan Kualitas pelayanan di ukur menggunakan metode *servqual* dengan pernyataan sebagai berikut (Devi Juwaheer, 2004): *Reliability* (keandalan), (1) Pengurus UKM mampu menyelesaikan permasalahan member seperti konflik jadwal, keluhan latihan, atau masalah komunikasi, secara cepat dan konsisten, (2) Jadwal kegiatan rutin UKM Senam (seperti *Saturday morning*, *Sunday morning*, dan Kelas Member sore) selalu dimulai dan diakhiri tepat

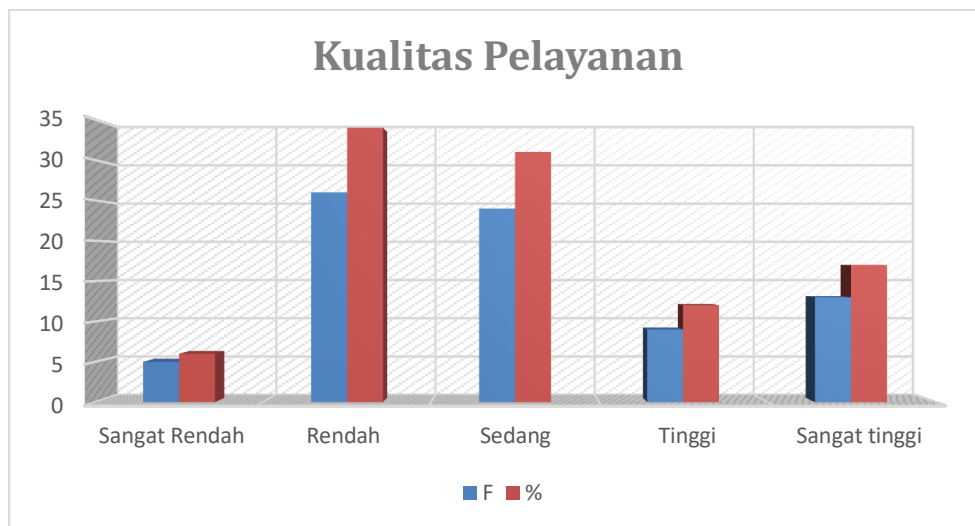
waktu sesuai yang telah diumumkan sebelumnya, (3) Instruktur memberikan variasi gerakan secara bertahap dan terstruktur, mulai dari pemanasan, inti, hingga pendinginan, (4) Instruktur tetap melaksanakan sesi latihan dengan profesional meskipun jumlah peserta yang hadir sedikit atau kondisi lingkungan kurang optimal, *Assurance* (jaminan), (5) Instruktur memberikan arahan dan instruksi yang jelas, sehingga member dapat mengikuti latihan dengan baik, (6) Materi latihan yang di berikan instruktur sesuai dengan kebutuhan dan kemampuan fisik saya sebagai member, (7) Instruktur menyesuaikan jenis gerakan berdasarkan tingkat pengalaman member yaitu (pemula, menengah, dan lanjutan), (8) informasi yang di sampaikan instruktur terkait manfaat setiap jenis gerakan meningkatkan rasa percaya terhadap program yang di berikan, *Tangibles* (bukti terukur), (9) Fasilitas latihan senam (seperti *sound*) selalu dalam kondisi baik dan siap pakai, (10) Ruang tempat latihan senam memiliki ventilasi, pencahayaan, dan kebersihan yang terjaga dengan baik, (11) Informasi mengenai jadwal latihan, tempat, dan jenis latihan di tampilkan secara jelas di grup resmi UKM, (12) Alat dokumentasi kegiatan (kamera, tripod, tersedia dan di gunakan untuk merekam atau publikasi kegiatan senam, *Empathy* (empati), (13) Pengurus atau instruktur UKM Senam Universitas Negeri Semarang bersedia meluangkan waktu untuk mendengarkan keluhan atau permasalahan yang di sampaikan oleh member, (14) Instruktur senantiasa memotivasi secara pribadi kepada member agar tetap bersemangat dan percaya diri dalam latihan, (15) Instruktur dan pengurus UKM Senam Universitas Negeri Semarang selalu bersikap ramah dan terbuka dalam berkomunikasi dengan setiap member, (16) Pengurus UKM Senam Universitas Negeri Semarang memberikan kesempatan bagi member untuk menyampaikan aspirasi atau saran pribadi terkait kegiatan UKM senam, *Responsiveness* (daya tanggap), (17) Instruktur senam aktif membantu dan membimbing, anggota yang mengalami kesulitan dalam mengikuti gerakan saat latihan berlangsung, (18) Pengurus UKM senam Universitas Negeri Semarang selalu merespons pertanyaan atau keluhan member dengan cepat dan jelas melalui media komunikasi seperti WhatsApp atau Instagram, (19) Masukan dari member mengenai jenis latihan atau durasi latihan (zumba, aerobik, dan tabata) selalu didengarkan dan di pertimbangkan oleh pengurus, (20) Setiap perubahan jadwal atau informasi kegiatan seperti (*Saturday morning, Sunday morning, dan Kelas Member sore*) selalu di sampaikan kepada member dengan segera dan jelas.

Sedangkan pertanyaan Kepuasan meliputi; (1) Pelayanan yang saya terima dari UKM Senam Universitas Negeri Semarang Sesuai dengan harapan saya sebelum bergabung, (2) Kualitas program latihan yang di berikan memenuhi harapan saya dalam hal peningkatan kebugaran dan kemampuan senam, (3) Jenis-jenis senam yang diajarkan seperti (zumba, aerobik, dan tabata) sesuai dengan harapan saya sejak awal bergabung, (4) Frekuensi dan durasi latihan yang di berikan oleh UKM senam Universitas Negeri Semarang sesuai dengan harapan saya dalam mencapai target kebugaran, (5) Fasilitas pendukung seperti (air minum, area istirahat) di sediakan dalam kondisi yang memadai dan menunjang kenyamanan latihan, (6) Pengurus dan instruktur selalu terbuka terhadap kritik dan saran dari member untuk meningkatkan kualitas pelayanan, (7) UKM senam Universitas Negeri Semarang memberikan pelayanan yang adil dan tidak membedakan antar member, (8) Instruktur dapat membangun interaksi yang menyenangkan selama proses latihan, (9) Saya merasa mendapatkan manfaat yang sepadan dengan waktu yang saya habiskan di UKM, seperti (peningkatan kebugaran fisik, relasi sosial yang positif, dan semangat hidup yang lebih baik), (10) Biaya/kontribusi yang di keluarkan sebanding dengan pelayanan yang di terima, (11) Partisipasi dalam kegiatan UKM Senam memberikan efek positif terhadap kualitas tidur dan pola hidup saya, (12) Variasi gerakan yang di berikan instruktur membuat saya tidak bosan dan merasa selalu memberikan hal baru, (13) saya merasa bersemangat untuk terus mengikuti kegiatan yang diselenggarakan UKM Senam, (14) Saya merasa puas karena kegiatan UKM Senam membantu menjaga rutinitas olahraga saya tetap konsisten, (15) Saya merasa pengalaman saya selama menjadi member UKM Senam sangat menyenangkan, (16) Saya puas dengan interaksi dan kombinasi antara pengurus, instruktur, dan member, (17) Kegiatan yang berkualitas tinggi memotivasi member untuk turut serta

mempromosikan UKM senam kepada orang lain, (18) Kualitas pelayanan yang di rasakan secara konsisten mendorong loyalitas dan partisipasi aktif member, (19) Setiap sesi latihan menjadi momen yang dinanti karena memberikan Kepuasan dan semangat member, (20) Member bersedia untuk terus aktif mengikuti kegiatan-kegiatan yang diselenggarakan oleh UKM Senam.

Tabel 3. Hasil Distribusi Frekuensi Kualitas Pelayanan

| No. | Kategori | Interval | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------|----------|-----------|------------|
| 1. | Sangat Tinggi | > 99 | 11 | 14% |
| 2. | Tinggi | 90-99 | 14 | 18% |
| 3. | Sedang | 81-90 | 20 | 26% |
| 4. | Rendah | 72-81 | 29 | 38% |
| 5. | Sangat Rendah | < 72 | 3 | 4% |
| Total | | | 75 | 100% |



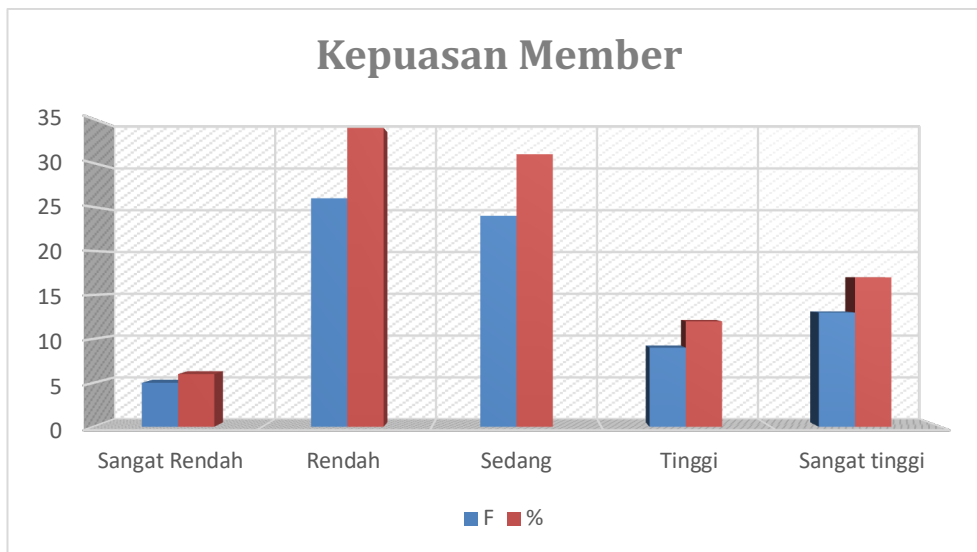
Gambar 1. Diagram Hasil Kualitas Pelayanan

Pada tabel dan diagram hasil pengukuran kualitas pelayanan, range tertinggi berada di kategori rendah dengan persentase 38%. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan UKM Senam Aerobik Universitas Negeri Semarang tahun 2025 memiliki tingkat kualitas yang rendah.

Hasil distribusi frekuensi instrumen kepuasan dalam bentuk tabel dan diagram disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Distribusi Frekuensi Kepuasan Member

| No. | Kategori | Interval | Frekuensi | Persentase |
|-------|---------------|----------|-----------|------------|
| 1. | Sangat Tinggi | > 99 | 11 | 14% |
| 2. | Tinggi | 90-99 | 14 | 18% |
| 3. | Sedang | 81-90 | 20 | 26% |
| 4. | Rendah | 72-81 | 29 | 38% |
| 5. | Sangat Rendah | < 72 | 3 | 4% |
| Total | | | 75 | 100% |



Gambar 2. Diagram Hasil Kepuasan Member

Pada tabel dan diagram hasil pengukuran Kepuasan, range tertinggi berada di kategori rendah dengan persentase 34%. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan member UKM Senam Universitas Negeri Semarang tahun 2025 memiliki tingkat Kepuasan yang rendah.

Pembahasan

Hubungan antara kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan member telah menjadi fokus utama dalam berbagai studi manajemen olahraga selama beberapa dekade terakhir. Kualitas pelayanan bukan sekadar tentang keramahan staf, melainkan mencakup ekosistem pengalaman pelanggan yang komprehensif di dalam organisasi. Berbagai penelitian terdahulu secara konsisten mendukung temuan bahwa kualitas pelayanan berhubungan sangat erat dengan tingkat kepuasan member secara keseluruhan. Kepuasan ini menjadi indikator vital bagi keberlangsungan sebuah pusat kebugaran atau organisasi olahraga dalam jangka panjang. Ketika member merasa kebutuhan dan ekspektasi mereka terpenuhi, mereka cenderung memberikan penilaian positif terhadap institusi tersebut. Sebaliknya, penurunan kualitas pada satu aspek saja dapat memicu ketidakpuasan yang berdampak luas pada reputasi organisasi. Penting bagi pengelola untuk memahami bahwa ekspektasi pelanggan terus berkembang seiring dengan tren gaya hidup sehat yang semakin modern. Standar pelayanan yang tinggi harus diterapkan secara konsisten di semua lini operasional tanpa terkecuali untuk menjaga kepercayaan. Hal ini mencakup interaksi personal yang hangat hingga kualitas sarana fisik yang disediakan bagi para anggota untuk berlatih. Kepuasan yang tinggi biasanya diikuti oleh tingkat retensi member yang lebih stabil dan menguntungkan secara finansial maupun sosial. Oleh karena itu, evaluasi berkala terhadap kualitas layanan menjadi sebuah keharusan strategis bagi setiap pengelola fasilitas olahraga. Melalui pemahaman yang mendalam tentang dinamika ini, organisasi dapat menyusun strategi peningkatan layanan yang lebih tepat sasaran dan efektif.

Martono et al. (2022) melakukan penelitian mendalam mengenai kepuasan pengguna terhadap layanan Fitness Center di Universitas Negeri Yogyakarta sebagai referensi utama. Dalam studi tersebut, ditemukan bahwa dimensi tangibles atau bukti fisik memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap persepsi kepuasan pengguna. Selain itu, dimensi reliability atau keandalan juga menjadi pilar utama dalam menentukan sejauh mana member merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Temuan ini menyoroti bahwa ketersediaan alat yang modern dan kebersihan area latihan sangat dihargai oleh para atlet maupun mahasiswa. Hasil penelitian Martono tersebut ternyata memiliki relevansi yang sangat kuat dengan temuan dalam penelitian yang dilakukan pada saat ini. Salah satu poin krusial yang muncul kembali adalah indikator ketepatan waktu jadwal yang sering kali menjadi keluhan utama jika tidak dikelola dengan baik.

Ketersediaan fasilitas yang memadai juga muncul sebagai faktor penting yang masih memerlukan perhatian serta peningkatan berkelanjutan di masa depan. Member sangat mengharapkan jadwal latihan yang konsisten agar mereka dapat mengatur waktu pribadi mereka dengan lebih efisien dan produktif. Jika jadwal sering berubah tanpa pemberitahuan yang jelas, tingkat kepercayaan member terhadap profesionalisme pengelola akan menurun secara drastis. Fasilitas yang rusak atau tidak lengkap juga dapat menghambat proses latihan yang efektif dan aman bagi para anggota yang sedang berlatih. Oleh sebab itu, pemeliharaan rutin terhadap sarana fisik harus menjadi prioritas utama bagi setiap pengelola pusat kebugaran di lingkungan kampus. Keselarasan antara janji layanan yang diberikan dan realitas yang ditemukan di lapangan merupakan kunci utama dalam mempertahankan kepuasan yang tinggi.

Melengkapi perspektif tersebut, penelitian oleh Cupiadi dan Fadhilah (2023) memberikan penegasan tambahan mengenai sektor sarana olahraga yang lebih luas. Mereka menyatakan bahwa kualitas fasilitas dan pelayanan secara bersama-sama berkontribusi signifikan terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan oleh setiap member. Fasilitas yang lengkap tidak akan memberikan dampak maksimal jika tidak dibarengi dengan pelayanan dari staf yang responsif serta solutif. Di sisi lain, Daffa Wibisono et al. (2024) memperluas cakrawala pemikiran ini dengan menghubungkan kualitas layanan dengan aspek psikologis yang lebih mendalam. Penelitian mereka menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik secara bertahap akan menciptakan kepercayaan yang kuat di dalam hati para member. Kepercayaan ini merupakan modal dasar yang sangat berharga bagi sebuah organisasi untuk membangun hubungan jangka panjang yang harmonis. Lebih jauh lagi, kepercayaan yang terpelihara dengan baik akan mendorong munculnya loyalitas member dalam durasi waktu yang sangat lama. Member yang loyal tidak hanya akan bertahan, tetapi juga berpotensi menjadi agen promosi gratis melalui rekomendasi mulut ke mulut kepada rekan mereka. Dalam industri olahraga yang semakin kompetitif, loyalitas adalah aset yang jauh lebih berharga daripada sekadar menarik member baru setiap bulannya. Oleh karena itu, investasi pada peningkatan kualitas pelayanan sebenarnya adalah investasi pada keberlanjutan bisnis atau organisasi di masa depan. Keterkaitan antara fasilitas, pelayanan, kepercayaan, dan loyalitas membentuk sebuah rantai nilai yang tidak boleh terputus dalam manajemen organisasi. Pemahaman komprehensif atas aspek-aspek ini memungkinkan pengelola untuk menciptakan ekosistem olahraga yang ideal, nyaman, dan tetap berkelanjutan bagi semua pihak.

Fokus pada aspek kemanusiaan dalam pelayanan juga ditekankan secara eksplisit oleh Fakhra (2020) melalui penelitiannya yang cukup mendalam dan relevan. Ia menekankan pentingnya dimensi keandalan dan empati dalam setiap interaksi pelayanan, baik di sektor publik maupun dalam lingkungan komersial. Empati memungkinkan staf atau instruktur untuk memahami kebutuhan unik setiap member secara lebih personal dan menyentuh sisi kemanusiaan mereka. Faktor-faktor ini secara kolektif berfungsi sebagai pendorong utama yang meningkatkan kepuasan sekaligus memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap jasa yang digunakan. Selain aspek pelayanan umum, kepuasan member di lingkungan olahraga juga sangat dipengaruhi oleh kualitas program latihan yang ditawarkan oleh instruktur. Instruktur memiliki peran sentral sebagai ujung tombak organisasi yang berinteraksi langsung dengan member selama proses latihan berlangsung setiap hari. Program latihan yang disusun secara profesional dan variatif akan membuat member merasa bahwa tujuan kebugaran mereka benar-benar dihargai oleh pengelola. Kemampuan instruktur dalam memberikan instruksi yang jelas dan motivasi yang tepat menjadi nilai tambah yang sangat krusial bagi kepuasan member. Member cenderung merasa lebih puas ketika mereka melihat progres nyata dari program latihan yang mereka jalani secara rutin dan disiplin. Keandalan instruktur dalam menguasai teknik dan pengetahuan kebugaran terbaru juga membangun kredibilitas organisasi di mata para anggota secara profesional. Tanpa adanya empati dari instruktur, program latihan yang hebat sekalipun mungkin akan terasa kaku dan kurang menarik bagi para member. Oleh karena itu, sinergi antara kualitas pelayanan administratif dan kualitas teknis dari instruktur harus dijaga dengan sangat seimbang setiap waktu.

Meskipun penelitian ini memberikan banyak wawasan yang berharga, terdapat beberapa keterbatasan penelitian yang perlu diakui secara jujur dan terbuka. Salah satu keterbatasan utamanya adalah lingkup penelitian yang hanya dilakukan pada satu unit kegiatan mahasiswa atau UKM saja saat ini. Objek penelitian ini terbatas hanya pada UKM Senam di Universitas Negeri Semarang, yang memiliki karakteristik anggota yang cukup spesifik dan unik. Karena cakupannya yang sangat terbatas tersebut, hasil penelitian ini belum dapat digeneralisasi untuk konteks organisasi olahraga yang lebih luas. Pendekatan yang digunakan dalam studi ini adalah metode deskriptif kuantitatif yang berfokus pada pengolahan data angka secara statistik formal. Metode ini memang sangat baik untuk melihat tren dan hubungan antar variabel, namun memiliki keterbatasan dalam menggali fenomena secara mendalam. Tanpa adanya eksplorasi kualitatif yang mendalam, alasan-alasan subjektif di balik jawaban responden mungkin tidak tertangkap sepenuhnya oleh instrumen penelitian yang ada. Hal ini menyebabkan beberapa nuansa emosional atau pengalaman unik dari para member mungkin terlewatkan dalam analisis data akhir penelitian ini. Keterbatasan ruang lingkup ini memberikan gambaran bahwa hasil yang ditemukan bersifat lokal dan sangat terikat pada konteks spesifik di UNNES. Walaupun demikian, data yang dihasilkan tetap memberikan fondasi yang cukup kuat untuk memahami dinamika kepuasan di lingkungan kampus tersebut. Diperlukan kehati-hatian yang tinggi dalam menerapkan temuan ini pada UKM lain yang mungkin memiliki budaya serta struktur organisasi berbeda. Pengakuan atas keterbatasan metodologi ini justru memperkuat validitas penelitian dengan menunjukkan transparansi dari sisi peneliti yang bersangkutan kepada para pembaca.

Selain keterbatasan pada lingkup dan metode, terdapat faktor-faktor eksternal penting lainnya yang belum sempat diukur secara mendetail dalam penelitian ini. Motivasi intrinsik dan ekstrinsik dari para member merupakan variabel yang sangat mungkin mempengaruhi persepsi mereka terhadap tingkat kepuasan yang dirasakan. Kondisi fisik member saat mengikuti program latihan juga menjadi faktor determinan yang belum dieksplorasi lebih jauh dalam studi penelitian saat ini. Member yang sedang dalam kondisi fisik prima mungkin akan memberikan penilaian yang lebih positif dibandingkan dengan mereka yang sedang kelelahan. Selain itu, faktor psikologis individu seperti suasana hati atau mood harian dari responden juga tidak dikontrol secara ketat dalam pengambilan data. Waktu pelaksanaan penelitian yang dilakukan pada tahun 2025 memberikan konteks temporal yang sangat spesifik terhadap hasil data yang telah diperoleh. Tren olahraga dan teknologi kebugaran yang berkembang pada tahun 2025 tentu berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya, sehingga mempengaruhi ekspektasi para member. Faktor lingkungan lainnya seperti cuaca atau kualitas fasilitas pendukung di sekitar kampus juga mungkin memberikan pengaruh tidak langsung terhadap kepuasan. Tanpa mengukur variabel-variabel tersebut, analisis mengenai kepuasan member menjadi kurang komprehensif jika dilihat dari sudut pandang yang lebih holistik. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa kepuasan adalah fenomena multidimensi yang dipengaruhi oleh banyak aspek penting di luar kontrol organisasi olahraga. Pengabaian terhadap faktor fisik dan mental dari member dapat menjadi celah dalam memahami perilaku konsumen di bidang olahraga secara utuh. Oleh karena itu, identifikasi terhadap berbagai faktor yang belum terukur ini menjadi pijakan penting untuk menyusun desain penelitian berikutnya.

Berdasarkan berbagai keterbatasan yang telah dipaparkan sebelumnya, terdapat beberapa rekomendasi strategis untuk penelitian lanjutan di masa yang akan datang. Penelitian masa depan sangat disarankan untuk menggunakan metode campuran atau mixed methods guna mendapatkan data yang lebih komprehensif dan valid. Dengan menggabungkan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, peneliti dapat memvalidasi data statistik melalui wawancara mendalam dengan para member secara personal. Selain itu, disarankan juga untuk memperluas cakupan penelitian ke berbagai UKM olahraga lainnya agar hasil penelitian dapat digeneralisasi secara luas. Penambahan variabel mediasi seperti loyalitas dan motivasi juga akan memperkaya model teoretis mengenai kepuasan pelanggan di dalam organisasi mahasiswa. Melakukan penelitian longitudinal atau penelitian dalam jangka waktu yang lama akan membantu melihat perubahan

pola kepuasan secara berkelanjutan dari waktu ke waktu. Hal ini sangat penting untuk memahami apakah peningkatan kualitas pelayanan memberikan dampak yang stabil dalam durasi waktu yang cukup panjang. Penerapan sistem digital untuk pemantauan kualitas pelayanan secara real-time juga menjadi usulan inovatif yang patut dipertimbangkan oleh para pengelola. Dengan adanya sistem digital, setiap keluhan dan masukan dari member dapat segera direspons dengan cepat untuk mencegah ketidakpuasan yang berlarut-larut. Penggunaan aplikasi mobile atau platform berbasis web dapat mempermudah member dalam memberikan penilaian terhadap fasilitas dan instruktur secara langsung. Penelitian selanjutnya juga bisa mengeksplorasi efektivitas teknologi kebugaran terbaru dalam meningkatkan pengalaman serta kepuasan member di lingkungan kampus. Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan penelitian mengenai kualitas pelayanan olahraga dapat terus berkembang dan memberikan kontribusi nyata bagi masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan member UKM Senam Universitas Negeri Semarang pada tahun 2025 berada pada kategori yang rendah. Unsur yang memiliki nilai rendah adalah “pada pernyataan “Jadwal kegiatan rutin UKM Senam (seperti *Saturday morning*, *Sunday morning*, dan Kelas Member sore) selalu dimulai dan diakhiri tepat waktu sesuai yang telah diumumkan sebelumnya” dan pada hasil kepuasan member terdapat pada pernyataan “Kualitas program latihan yang diberikan belum memenuhi harapan saya (member) dalam hal peningkatan kebugaran dan kemampuan senam”. Tindakan yang dapat dilakukan oleh pengurus tim UKM Senam Universitas Negeri Semarang adalah evaluasi secara menyeluruh terhadap manajemen waktu pelaksanaan kegiatan dan kualitas program latihan. Hal ini penting dilakukan untuk menjaga kepercayaan member terhadap UKM Senam Universitas Negeri Semarang serta untuk menciptakan pelayanan member yang berkualitas dan memuaskan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chayun, D., Kletsov, K., & Manzhely, I. (2020). Acrobatics as a new trend in aerobic gymnastics. *Journal of Physical Education and Sport*, 20(2), 759–767. <https://doi.org/10.7752/jpes.2020.02109>
- Cupiadi, H., & Fadhilah, S. N. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sarana Olahraga (SOR) Kerkof Garut.
- Daffa Wibisono, A., Cahyadi, L., & Penulis, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Pelanggan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada E-Commerce. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (Jumbidter)*, 1(2), 12–28. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.73>
- Devi Juwaheer, T. (2004). Exploring international tourists' perceptions of hotel operations by using a modified Servqual approach – a case study of Mauritius. *Managing Service Quality: An International Journal*, 14(5), 350–364. <https://doi.org/10.1108/09604520410557967>
- Dirgantara, U., & Suryadarma, M. (2014). Penerapan Metode Servqual Dalam Analisis Pola Kepuasan Pelanggan Pada Kualitas Pelayanan Bank X. *Jurnal Sistem Informasi Universitas Suryadarma*, 11(2). <https://doi.org/10.35968/jsi.v11i2.1235>
- Elsandra, Y., Prof, J., Johan, B., Ipuh, C., Mandiangin, K., Selayan, K., Bukittinggi, K., & Barat, S. (2024). Pengaruh Kompetensi Instruktur, Dan Kesadaran Hidup Sehat Serta Fasilitas Terhadap Motivasi Masyarakat Berolahraga Senam Aerobic di Kota Payakumbuh. 4(2), 235–244.
- Fakhrana, Z. (2020). Peran Kualitas Layanan dan Kepercayaan Dalam Membangun Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. *Keberlanjutan : Jurnal Manajemen Dan Jurnal Akuntansi*, 5(2), 157. <https://doi.org/10.32493/keberlanjutan.v5i2.y2020.p157-171>
-

- Fardhatun. (2022). Fungsi Manajemen Organisasi Pelayanan Kemanusiaan Dalam Yayasan Rehabilitasi Pecandu Napza "Sahabat Foundation". *KAIS Kajian Ilmu Sosial*, Vol.3(No.2), h. 72-81.
- Fatah, A., Darumoyo, K., & Septianingrum, K. (2024). Survei Tingkat Pengetahuan Dan Minat Siswa MTs Al Karomah Dalam Olahraga Tradisional Gobak Sodor-Hadang. *PJOK: Jurnal Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan*, 2(1), 13–22.
- Henjilito, R., Atiq, A., Syafii, A., Putro, R. A., Alfian, M., Alamsyah, R., & Dkk. (2022). Strategi & Pola Latihan Fisik Atlet Pemula.
- Hidayat, F., Suryaman, M., Fitriani, R., & Nugraha, B. (2021). Widya Cipta: Jurnal Sekretari dan Manajemen Pengaruh Motivasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kepuasan Kerja di UKM Nahla Toys Cikampek. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 5(1), 31–38.
- Kristianto, C. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Mediasi Kepuasan dan Kepercayaan Pelanggan JNE di Surabaya Barat. *PERFORMA*, 7(5 SE-Articles), 547–563. <https://doi.org/10.37715/jp.v7i5.2964>
- Martono, M., Yachsie, B. T. P. W. B., Setyawan, H., Arif, N., & Puri, L. W. (2022). Kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan jasa Fitness Center HSC Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta. *Medikora*, 21(2), 170–180. <https://doi.org/10.21831/medikora.v21i2.53873>
- Melyza, A., & Aguss, R. M. (2021). Persepsi Siswa Terhadap Proses Penerapan Pembelajaran Pendidikan Jasmani Olahraga Dan Kesehatan Pada Pandemi Covid-19. *Journal Of Physical Education*, 2(1), 8–16. <https://doi.org/10.33365/joupe.v2i1.950>
- Prasodjo, T. (2017). Paradigma Humanis dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 38. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i1.3438>
- Prastiwi, S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Air Hitam Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan*, 10(3), 570–581.
- Putri, N. H. (2023). Literatur Riview terhadap Turnover Intention: Pengaruh Kepuasan Kerja dan Stres Kerja. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 4(1), 51–61. <https://doi.org/10.35912/simo.v4i1.1728>
- Ramadhani, M. F. (2022). Tingkat Kepuasan Member Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kebugaran Melia Gym Program Studi Ilmu Keolahragaan.
- Rizqi, M., Trisnanto, A., & Yudhistira, D. (2024). Multilateral: Jurnal Pendidikan Jasmani dan Olahraga Analisis loyalitas dan antusias anggota ukm pencak silat Universitas Negeri Semarang tahun Analysis loyalty and enthusiasm of Universitas Negeri Semarang pencak silat ukm members in 2024 Universitas Negeri Semarang , Indonesia Pendahuluan Univer. 23(2), 164–174.
- Sarah Sania Al Quds, Syaiful Arif, Ahmad Hafi Iroqi, & Mu'alimin. (2023). Literature Review Bentuk-Bentuk Konflik Dalam Organisasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(1), 8–17. <https://doi.org/10.62017/jimea.v1i1.81>
- Setiawan, E., & Hariyanto, T. (n.d.). Dengan Pendekatan Fuzzy Service Quality. 139–146.
- Sholihin, U. (2019). Pengaruh 5 Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *At-Tamwil : Kajian Ekonomi Syariah*, 1(1), 72–97.
- Simarmata, N. Y., & Sutrisno, E. (2022). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Rawalumbu Kota Bekasi Capaian EPPD (Evaluasi Peyelegaraan Pemerintah Derah) Kota Bekasi pada lima tahun Tentunya antisipasi yang dilakukan Kecamatan Rawa. *Jurnal Pembangunan Dan Administrasi Publik*, 4(2), 37–48.
- Yudhistira, D., Kurnianto, H., Paryadi, Ariestika, E., Ikhsan Rizkyanto, W., & Ramadhan, K. (2023). Enthusiastic Students of Poltekkes Semarang Participated in Self-Body Weight Training in the Covid-19 Era: A Survey Study. *Gandrung: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 754–762. <https://doi.org/10.36526/gandrung.v4i1.2399>
-