

**ANALISIS SARANA PRASARANA GYM DALAM UPAYA
MENINGKATKAN KEPUASAAN KONSUMEN DI PALINDRA GYM
FITNESS KABUPATEN PALI**

**MOCH AMAN RIZKY ABDILLAH
2020151003**

ABSTRAK

Masalah dalam penelitian ini adalah a) Bagaimana sarana dan prasarana yang tersedia di Palindra Gym Fitness Kabupaten PALI?; b) Seberapa besar tingkat kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di Palindra Gym Fitness?; c) Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen di Palindra Gym Fitness?. Tujuan penelitian ini adalah a) Mendeskripsikan sarana dan prasarana yang tersedia di Palindra Gym Fitness; b) Mengukur tingkat kepuasan konsumen terhadap sarana dan prasarana di Palindra Gym Fitness. c) Menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Tingkat kepuasan konsumen di Palindra Gym Fitness. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah wawancara, kuisioner dan dokumentasi. Teknik keabsahan data pada penelitian ini menggunakan uji validitas, uji reliabilitas. Hasil penelitian tingkat kepuasan member terhadap kualitas sarana dan prasarana di Palindra gym pada masing-masing dimensi yaitu: dimensi tangible menghasilkan nilai 80% dengan kategori “sangat puas”, dimensi reliability 56% “sangat puas”, dimensi responsiveness 56% “sangat puas”, dimensi assurance 50% “sangat puas” dan dimensi empathy 70% “sangat puas”. Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada member fitness dapat ditarik kesimpulan mengenai tingkat kepuasan member terhadap kualitas sarana dan prasarana di Palindra gym berada pada kategori sangat puas.

Kata Kunci: *Kepuasan, Sarana Prasarana, Gym, Analisis*