

DAMPAK PENGAPLIKASIAN FUNGSI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI HSC FITNESS CENTER

Oleh: Sumaryanto, Sumarjo, Sigit Nugroho, Ahmad Nasrulloh

ABSTRAK

Pengelolaan sebuah *fitness center* perlu mengaplikasikan fungsi manajemen yang baik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. HSC *Fitness Center* merupakan salah satu layanan umum yang bergerak dalam bidang kebugaran jasmani. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dampak pengaplikasian fungsi manajemen terhadap kualitas pelayanan di HSC *Fitness Center* Yogyakarta. penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (*mixed method*) dengan teknik pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dokumentasi dan angket. Sumber data penelitian ini terdiri atas direktur, manajer, *front office staff*, instruktur *fitness* dan member HSC *Fitness Center*. Pengumpulan data pengaplikasian fungsi manajemen diperoleh dari hasil observasi dan hasil wawancara terhadap sumber data, sedangkan data tentang kualitas pelayanan diketahui dengan menggunakan instrumen berupa angket. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan HSC *Fitness Center* Yogyakarta telah mengaplikasikan fungsi manajemen berupa perencanaan, pengorganisasian, penempatan, pengarahan, dan pengendalian secara optimal, sehingga memberikan dampak yang positif terhadap kualitas pelayanan yang meliputi beberapa faktor yaitu: keandalan (*reliability*), nyata (*tangibles*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empaty*) bukti langsung (*tangibles*) sebesar 80,65%, keandalan (*reliability*) sebesar 80,2% , daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 84,4%, jaminan (*assurance*) sebesar 83,1%, dan empati (*empaty*) sebesar 88,2%.

Kata Kunci: *fungsi manajemen, kualitas pelayanan*