

PENGARUH KOMPETENSI INSTRUKTUR, MOTIVASI, DAN LOKASI TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (STUDI KASUS STUDIO YOGA DI JAKARTA)

sudarwanto sudarwanto^{a,1,*}, yoanna rahman

^a Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI

1 masd4rwanto@gmail.com

* corresponding author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

Competence, Motivation, Location, Satisfaction

To maintain body fitness and appearance, everyone must always maintain a healthy body. Many efforts are made by humans in maintaining their body health, namely, by doing sports at fitness center. So many yoga studios have emerged in Jakarta and its surroundings. The purpose of the study is to analyze the effect of instructor competence, motivation and location on yoga studio customer satisfaction and loyalty. Independent variables used are instructor competence, motivation and location. While independent variables are satisfaction and loyalty. The research method is causality descriptive which is designed with hypothesis testing. Data is obtained by distributing questionnaires to customer (member). The sample was 74 respondents, sampling technique was accidental sampling. Data analysis method with Structural Equation Model (SEM) using SmartPLS version 3.2 software for student. The results showed that the instructor's competence had an effect on customer satisfaction. Motivation has an effect on customer satisfaction. Location has no effect on customer satisfaction. Simultaneously, Competence, Motivation and Location affect customer satisfaction.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license.



A. PENDAHULUAN

Saat ini mayoritas manusia lebih sering bekerja sepanjang waktu, sehingga waktu yang dimiliki untuk melakukan kegiatan olahraga menjadi terbatas, sehingga aktifitas olahraga hanya bisa dilakukan pada saat waktu luang. Oleh sebab itu, dibutuhkan pula pilihan tempat jasa kebugaran yang dapat mendukung para peserta untuk mencapai kondisi fisik yang prima sehingga peserta merasa puas dan loyal dalam pemilihan tempat jasa kebugaran apakah dilihat dari sisi Kompetensi Instruktur, Motivasi dan Lokasi.

Pada penelitian Purnomo (2016) kepuasan member (peserta) berpengaruh positif terhadap program yang diajarkan dari Personal Trainer (instruktur). Dari kepuasan apabila tercapai maka loyalitas seorang pelanggan akan muncul yang mana keandalan adalah kewajiban tinggi untuk membeli kembali barang atau administrasi yang disukai di kemudian hari, terlepas dari dampak keadaan dan upaya pengiklan dalam perilaku yang berkembang, dengan tujuan agar pembeli setia akan melakukan pembelian berulang terus-menerus.

Pada penelitian Almira (2016) menjelaskan bahwa gaya hidup, perasaan, kemampuan intelektual, perilaku serta budaya memberikan dampak pada loyalitas, pernyataan tersebut menunjukkan dari studio senam untuk selalu meningkatkan pelayanan serta membuat strategi untuk meningkatkan loyalitas.

Sekarang ini di wilayah Jakarta dan sekitarnya banyaknya pusat kebugaran menyebabkan munculnya persaingan jasa, yang mana persaingan semakin ketat dan mengakibatkan

manajemen meningkatkan pelayanan terhadap pelanggan dengan harapan supaya pelanggan merasa puas untuk mencegah pelanggan beralih ke pusat kebugaran lainnya.

B. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012:71) kepuasan adalah perbedaan yang dirasakan oleh seseorang antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan. Apabila harapan dengan kenyataan yang dirasakan rendah, maka kepuasan tidak akan tercapai. Saat ini penggunaan teori kepuasan pelanggan seringkali berdasarkan pada upaya untuk mempersempit jarak antara harapan dengan kenyataan yang dirasakan. Sehingga apabila cocok merasa puas dan apabila tidak merasa cocok dengan harapannya akan merasa tidak puas.

2. Kompetensi Trainer

Pelatih adalah situasi yang signifikan dalam pencapaian kemajuan ahli dengan beberapa kemampuan. Kemampuan ini diidentikkan dengan pemahaman tentang teknik dan materi dalam persiapan dan latihan ahli dari pelatih. Demikian juga, pemahaman tentang peningkatan panggilannya sendiri adalah salah satu kemampuan penting bagi seorang mentor yang efektif. Kompetensi merupakan kemampuan melaksanakan tanggung jawabnya. Kompetensi trainer merupakan kemampuan seseorang dalam menjalankan, membuat program, memastikan pelatihan berjalan baik. (Febriana 2011 dalam Rismayanthi dan Arjuna, 2014).

3. Motivasi

Inspirasi adalah motivasi yang membuat individu menyelesaikan suatu tindakan untuk mencapai tujuan tertentu. Inspirasi merupakan pendorong yang signifikan mengingat dengan adanya inspirasi ini wajar jika setiap individu akan berusaha dengan sungguh-sungguh agar dapat mencapai efisiensi kerja yang sesuai dengan bentuknya. Menurut Herzberg (2011) mengungkapkan *motivasi* merupakan keinginan yang muncul menyebabkan seseorang melakukan tindakan.

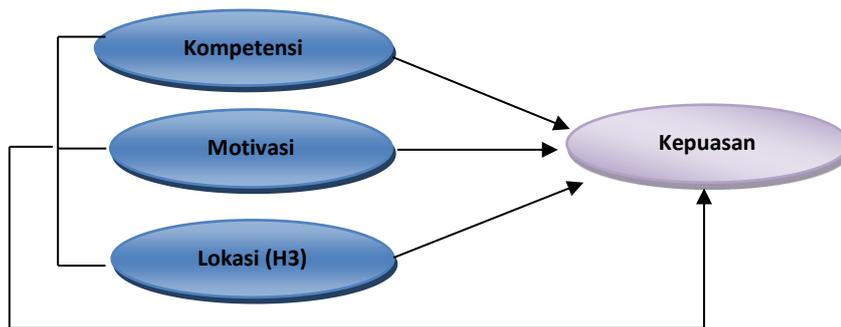
4. Lokasi

Lokasi adalah tempat atau distribusi yang menghubungkan dalam kegiatan jual dan beli. Sedangkan menurut Heizer & Render (2015) lokasi menjadi penggerak pengeluaran biaya serta menghasilkan pendapatan, sehingga seringkali lokasi membuat strategi bisnis perusahaan. Lokasi strategis dan mudah dijangkau dimaksudkan untuk mengoptimalkan pendapatan yang diterima.

C. METODE

Pendekatan kuantitatif merupakan suatu metodologi postpositivis dalam menciptakan informasi (seperti mempertimbangkan keadaan dan hasil logis, pengurangan faktor, spekulasi, dan pertanyaan eksplisit menggunakan polling, persepsi langsung, dan pengujian untuk menguji hipotesis), menggunakan prosedur penelitian seperti analisis. dan ikhtisar yang membutuhkan informasi terukur.

Penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut :



Gambar 1 Kerangka Path Analysis

Dimana :

- H₁ : Variabel Kompetensi
H₂ : Variabel Motivasi
H₃ : Variabel Lokasi
Y : Kepuasan

Sampling

Menurut Sugiyono (2013:57), populasi merupakan kumpulan objek dengan kriteria tertentu untuk dapat mempelajari dan mudah ditarik kesimpulan. Sugiyono (2013:81) menyatakan sampel bagian dari suatu populasi, sampel yang ambil representative (dapat mewakili), dengan sampel sejumlah 74 member (pelanggan).

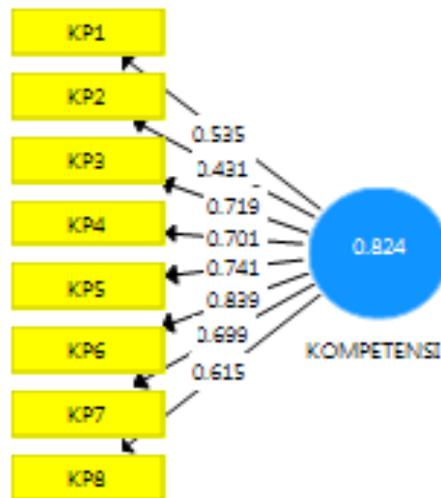
Metode Analisis Data

Metode analisis data menggunakan Smart *Partial Least Square* (PLS). Model Estimasi (model eksternal) digunakan untuk menguji legitimasi dan kualitas yang tidak tergojahkan, sedangkan Struktural Model digunakan untuk menguji model yang sudah ada.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

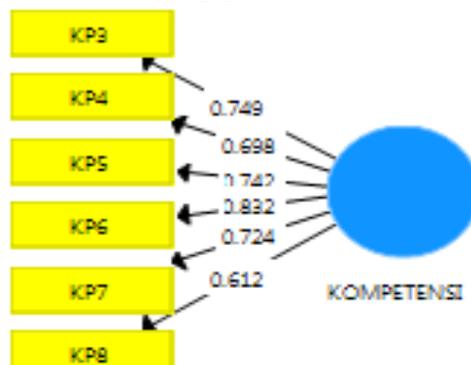
1. *Convergent Validity*

Indikator dinyatakan valid apabila nilai loading factor suatu indikator bernilai dari > 0,70 atau > 0,6, nilai *loading factor* diketahui pada tabel berikut



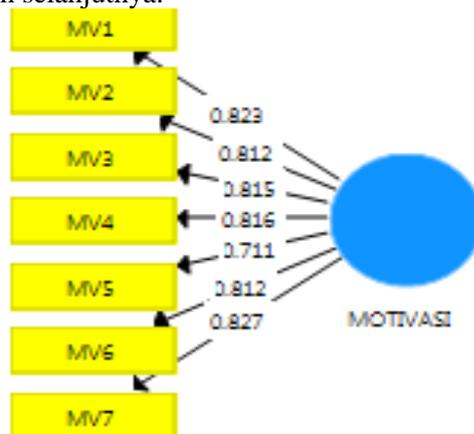
Gambar 2. Uji Validitas Konvergen Variabel Kompetensi Sebelum *Outlier*

Berdasarkan gambar 2 di atas terdapat dua indikator kompetensi nilai *loading factor* nya < 0,6, indikatornya tidak valid. Berikut hasil pengujian validitas variabel kompetensi setelah di *outlier*.



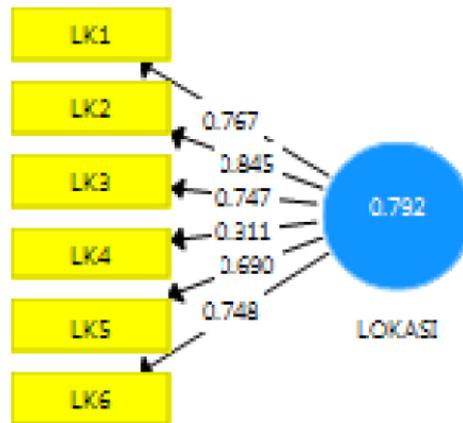
Gambar 3. Uji Validitas Konvergen Variabel Kompetensi Setelah *Outlier*

Berdasarkan gambar 3 di atas nilai *loading factor* yang dihasilkan dari indikator variabel kompetensi seluruhnya dinyatakan valid (>0.6), sehingga indikator tersebut valid dan dapat diandalkan untuk pengujian selanjutnya.



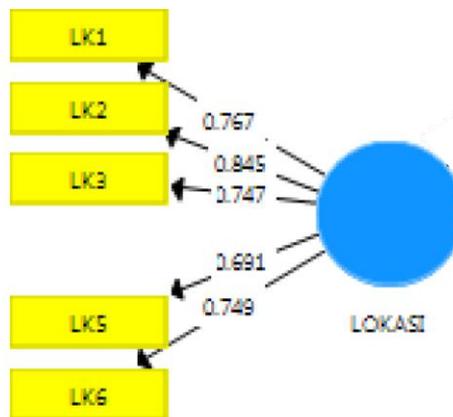
Gambar 4. Uji Validitas Konvergen Variabel Motivasi

Berdasarkan gambar 4 di atas nilai *loading factor* yang diperoleh dari indikator variabel motivasi seluruhnya dinyatakan valid (>0.6), sehingga indikator dinyatakan valid dan dapat diandalkan untuk pengujian selanjutnya.



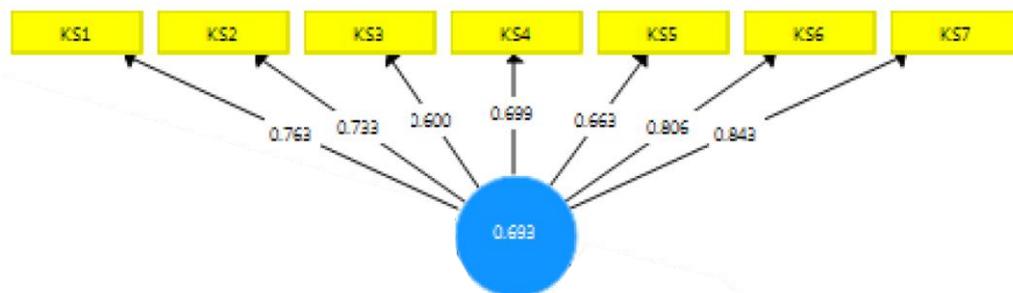
Gambar 5 Uji Validitas Konvergen Variabel Lokasi Sebelum *Outlier*

Berdasarkan gambar 5 di atas terdapat satu indikator lokasi memiliki nilai *loading factor* < 0,6 sehingga dinyatakan tidak valid. Berikut hasil uji validitas variabel kompetensi setelah di *outlier*.



Gambar 6. Uji Validitas Konvergen Variabel Lokasi Setelah *Outlier*

Berdasarkan gambar 6 di atas nilai *loading factor* > 0.6 yang dihasilkan dari indikator variabel lokasi seluruhnya dinyatakan valid dan dapat diandalkan untuk pengujian selanjutnya.



Gambar 7

Uji Validitas Konvergen Variabel Kepuasan

Berdasarkan gambar 7 di atas nilai *loading factor* > 0.6 yang dihasilkan dari indikator variabel kepuasan seluruhnya dinyatakan valid dan dapat diandalkan untuk pengujian selanjutnya.

2. *Discriminant Validity*

Legitimasi diskriminan dari setiap faktor dalam mengestimasi variabel idle ditunjukkan oleh nilai akar kuadrat dari perubahan normal yang dihilangkan (\sqrt{AVE}). Spesifikasinya adalah jika

AVE dari faktor-faktor yang tidak aktif lebih penting daripada hubungan dari faktor-faktor yang menganggur, ini menunjukkan bahwa penunjuk variabel memiliki legitimasi diskriminan yang besar, namun nilai AVE yang disarankan > 0,5.

Hasil nilai *discriminant validity* dapat disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1
Uji *discriminant validity* dengan AVE

Variabel	AVE	\sqrt{AVE}	Ket
Kompetensi	0,531	0,729	Valid
Motivasi	0,645	0,803	Valid
Lokasi	0,580	0,761	Valid
Kepuasan	0,538	0,734	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan PLS

Berdasarkan data di atas, diperoleh bahwa nilai AVE variabel kompetensi, variable motivasi, variable lokasi, variable kepuasan, dan variable loyalitas > 0,5. Sehingga semua variabel mempunyai nilai *discriminant validity* yang baik.

3. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha*

Tabel 2
Uji Reliabilitas *Composite* dan *Cronbach Alpha*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	<i>Cronbach Alpha</i>	Ket
Kompetensi	0,817	0,821	Valid
Motivasi	0,908	0,908	Valid
Lokasi	0,814	0,818	Valid
Kepuasan	0,856	0,856	Valid

Sumber: Data primer diolah dengan PLS

Berdasarkan tabel 2 di atas, diketahui nilai *composite reliability* > 0,7 dan *Cronbach Alpha* > 0,6. sehingga variabel yang digunakan memiliki reliabilitas yang tinggi.

4. Uji *Path Coefficient*

Dari *path coefficient* diperoleh nilai terbesar adalah pengaruh kompetensi terhadap kepuasan sebesar 0,671. Pengaruh motivasi terhadap kepuasan 0.134 dan pengaruh lokasi terhadap kepuasan sebesar 0,109. Adapun hasil *path coefficient* sebagai berikut :

Tabel 3
Hasil Hubungan *Path Coefficient*

Hubungan Variabel	Nilai <i>Coefficient</i> (β)	Ket
Kompetensi → Kepuasan	0,671 (67,1%)	Kuat
Motivasi → Kepuasan	0,134 (13,4%)	Lemah
Lokasi → Kepuasan	0,109 (10,9%)	Lemah

Sumber: Data primer diolah dengan PLS

5. Uji Model *Goodness of Fit*

Hasil olah data diperoleh nilai *R-Square* sebagai berikut:

Tabel 4
Uji *Goodness of Fit* dengan nilai *R-Square*

Variabel	Nilai <i>R-Square</i>	Ket
Kompetensi, Motivasi, dan Lokasi → Kepuasan	0,693	Model Kuat

Sumber: Data primer diolah dengan PLS

Dari data diperoleh nilai *R-Square* variabel kepuasan adalah 0,693, artinya presentase besarnya kepuasan dapat dijelaskan oleh Kompetensi, Motivasi dan Lokasi adalah sebesar 69,3%.

6. Uji hipotesis

Hipotesis penelitian dapat dinyatakan diterima apabila nilai *T-value* > 1,96 dan nilai *P-Values* < 0.05.

Tabel Pengujian Hipotesis

Hipo tesis	Pengaruh	<i>T-values</i> > 1,96	<i>p-values</i> < 0,05	Ket
Pengaruh Langsung				
H1	Kompetensi → Kepuasan	2.089	0,037	H1 diterima
H2	Motivasi → Kepuasan	5.686	0,000	H2 diterima
H3	Lokasi → Kepuasan	0,843	0,399	H3 ditolak
H4	Kompetensi, motivasi, dan lokasi → Kepuasan	8,604	0,000	H4 diterima

Sumber: Data primer diolah dengan PLS

Dari pengolahan data diketahui secara parsial kompetensi dan motivasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan secara simultan dipengaruhi oleh kompetensi, motivasi dan lokasi.

E. KESIMPULAN

1. Kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
2. Motivasi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
3. Lokasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.
4. Kompetensi, motivasi dan lokasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan.

REFERENCES

- Djafar Zainuddin. 1996. Teori Hubungan Internasional Memerlukan Paradigma Baru?. Jakarta: PT. Dunia Pustaka Jaya.
- Jones, Walter S. 1993. Logika Hubungan Internasional 2: Kekuasaan, Ekonomi Politik Internasional, dan Tatanan Dunia. Jakarta.
- Kegley, Charles W. and Eugene R. Wittkopf. 1989. World Politics: Trend and Transformation. The Transformation of the Political Economy: Perspective from the First World. 3rd edition. New York: MacMillan.
- Mansbach, Richard W., and Kristen L. Rafferty. 2008. Introduction to Global Politics. New York: Routledge.
- Mas'oed, Mohtar. (1998). "Liberalisme dalam Ekonomi Politik Internasional". Bahan Kuliah Ekonomi Politik Internasional, Jurusan Ilmu Hubungan Internasional FISIPOL UGM. Yogyakarta.
- Mas'oed, Mohtar. (2002). "Tantangan Internasional dan Keterbatasan Nasional: Analisis Ekonomi-Politik tentang Globalisasi Neo-liberal". Pidato Pengukuhan Guru Besar UGM. Yogyakarta.
- Pronk, JP. 1993. Sedunia Perbedaan: Sebuah Acuan Baru dalam Kerjasama Pembangunan Tahun 1990-an. Batas-batas yang Memudar. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Public Radio International. 2012. World Power Battle for Influence over Central Asia. Terdapat di www.pri.org/stories/world/asia/tt-world-powers-battle-for-influence-over-central-asia-10888.htm. diakses tanggal 9 Maret 2013.