

# ANALISIS MANFAAT DAN KEPUASAN PESERTA WANITA PROGRAM PUSAT KEBUGARAN DI KOTA BOGOR

*(Benefit and Satisfaction Analysis of Female Member of Fitness Center Programme in Bogor City)*

Elisa Diana Julianti<sup>1</sup>, Hartoyo<sup>2</sup>, dan Suprihatin Guhardja<sup>3</sup>

**ABSTRACT.** *The objectives of the study were: to identify the socio economic characteristic of a female member, to analyze the expectancy and benefit of joining fitness center, to analyze the factors that influence the satisfaction of being member. The study was conducted in Bogor Municipality and purposive sampling was used to select 60 female member of fitness center who had been member for at least 2 months. The average age of the female was 30 years old and half of them were married. The proportion of an employed and unemployed female were equal, with the average income is about Rp 525,583.00. Most of them are senior high graduate and bachelor degree. The normal BMI of the respondents increased 11.1% (60% to 71.1%) after joining fitness center. To lose weight and to improve health condition were the reasons and expectations of most of the member. The Chi Square test showed that the expectations had a positive association with age and BMI, and no association with marital status. The benefits of joining the fitness center were improved health condition and endurance, lose weight, and have more friends. The study also found that respondent attitude significantly affects the satisfaction of joining fitness center.*

**Key Words:** *female member, benefit evaluation, satisfaction of being member*

## PENDAHULUAN

Kemudahan dalam melakukan setiap pekerjaan mendorong gaya hidup banyak duduk (*sedentaris*) yang sangat mengurangi gerak dan aktivitas fisik seseorang, serta perilaku makan yang cenderung mengkonsumsi makanan yang banyak mengandung energi dan lemak. Oleh karenanya sementara masalah gizi kurang masih menjadi masalah kesehatan masyarakat, di sisi lain pada kalangan menengah ke atas mulai mencuat masalah gizi lebih yang perlu mendapat perhatian (Satoto 1997). Keadaan gizi lebih selain akan mengurangi kebugaran dan produktivitas kerja, juga merupakan faktor resiko utama penyebab terjadinya berbagai macam penyakit non-infeksi, seperti jantung koroner, penyakit metabolisme, hipertensi, diabetes melitus, dan penyakit degeneratif lainnya (Satoto 1997).

Menurut Wirakusumah (1994), penurunan berat badan bagi penderita gizi lebih membutuhkan pengaturan makanan atau diet rendah

kalori yang harus disertai dengan peningkatan aktivitas fisik. Aktivitas fisik yang sesuai, aman, dan efektif dalam penurunan berat badan adalah dengan berolahraga. Dengan olahraga yang teratur, rutin dan terukur akan membantu menurunkan berat badan dan memelihara berat badan dalam keadaan optimal, serta akan meningkatkan kebugaran (Wirakusumah 1994).

Saat ini menurut data *Aerobic Instructor Association*, di propinsi Jawa Barat ada lebih dari 500 pusat kebugaran dan perkumpulan senam (Anonymous 2001). Peminat olahraga senam di pusat kebugaran didominasi oleh kaum wanita. Selain prevalensi kegemukan (20.0%) dan obesitas (5.9%) pada wanita lebih tinggi daripada laki-laki, penelitian yang dilakukan oleh Roche Indonesia pada bulan Januari 2000, menunjukkan bahwa wanita cenderung merasa berat badannya lebih berat daripada berat badan sesungguhnya (Anonymous 2000). Kunjungan seseorang ke suatu tempat kebugaran tentunya bukan

tanpa alasan, ada banyak faktor yang mempengaruhi mereka, maka perlu dilakukan penelitian mengenai karakteristik pengunjung pusat kebugaran, latar belakang keikutsertaan, dan evaluasi manfaat dari keikutsertaan menjadi peserta pusat kebugaran.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengidentifikasi karakteristik sosial ekonomi peserta program pusat kebugaran; (2) mengkaji harapan, manfaat, dan tingkat kepuasan contoh selama mengikuti kegiatan di pusat kebugaran; dan (3) menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan contoh dalam mengikuti kegiatan olahraga di pusat kebugaran.

## METODE PENELITIAN

### Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di empat pusat kebugaran/sanggar senam yang terdapat di wilayah Bogor dan dilaksanakan pada Agustus-September 2001.

### Cara Pemilihan Contoh dan Pengumpulan Data

Sebanyak 60 orang dipilih secara *purposive* sebagai contoh, dengan kriteria sebagai berikut: 1) contoh adalah wanita; 2) telah menjadi peserta senam di pusat kebugaran dan sanggar senam terpilih selama minimal 2 bulan; 3) bersedia diwawancarai.

Data meliputi karakteristik contoh (usia, lama menjadi peserta, frekuensi latihan, status perkawinan, tingkat pendidikan, pengetahuan, pekerjaan, dan pendapatan, dan status gizi), faktor lingkungan (keluarga, teman, iklan dan promosi) yang mempengaruhi keputusan, sikap, konsep diri, motivasi, harapan, manfaat yang dirasakan, dan kepuasan contoh selama menjadi peserta di pusat kebugaran.

### Pengolahan dan Analisis Data

Data yang terkumpul dianalisis secara statistik deskriptif. Variabel karakteristik contoh yang terdiri dari usia, lama menjadi peserta, frekuensi

latihan, status perkawinan, pendidikan, pekerjaan, pendapatan, pengetahuan gizi, dan status gizi di kelompokkan dan dianalisis secara deskriptif. Data pengetahuan gizi contoh diperoleh berdasarkan jumlah skor dari 10 pertanyaan, dimana jawaban yang benar diberi skor 1 dan jika salah diberi skor 0. Sedangkan status gizi contoh diperoleh melalui perhitungan Indeks Massa Tubuh contoh (IMT), yaitu :

$$IMT = \frac{\text{Berat badan (kg)}}{\text{Tinggi Badan (m)}^2}$$

Pengukuran berat badan dilakukan dengan menggunakan timbangan berat badan, pengukuran tinggi badan menggunakan *microtoise*, sedangkan berat badan sebelum menjadi peserta pusat kebugaran diperoleh berdasarkan hasil wawancara. Hasil perhitungan Indeks Massa Tubuh (IMT) tersebut kemudian dikelompokkan berdasarkan batas ambang IMT untuk Indonesia (Depkes, 1996), yaitu sebagai berikut :

**Tabel 1. Pengelompokan Status Gizi Berdasarkan Indeks Massa Tubuh**

Kategori		IMT
Kurus	Kekurangan berat badan tingkat berat	< 17.0
	Kekurangan berat badan tingkat ringan	17.0 – 18.5
<b>Normal</b>		<b>18.5 – 25.0</b>
Gemuk	Kelebihan berat badan tingkat ringan	>25.0 – 27.0
	Kelebihan berat badan tingkat berat	>27.0

Pengelompokan data mengenai pengaruh lingkungan dan kelompok acuan dilakukan berdasarkan jawaban contoh yang diukur dengan menggunakan skala *semantic differential scale* dari 1 sampai 5, yaitu dari sangat besar sampai sangat kecil. Kemudian dari jawaban tersebut dikelompokkan menjadi 3 kategori yakni pengaruh besar (jawaban 1 dan 2), pengaruh sedang (jawaban 3), dan kecil (jawaban 4 dan 5).

Konsep diri juga diukur dengan tehnik *semantic differential* (Loudon & Dellabitta 1984), yang terdiri dari dua kata sifat yang berlawanan arti, pasangan kutub inilah yang menentukan skala *semantic space* yang ada. Pada masing-masing skala konsep diri dihitung nilai *mean*-nya. Adapun sikap diukur dengan menggunakan skala Likert yang meliputi pernyataan sangat tidak setuju (1), tidak setuju (2), netral (3), setuju (4), dan sangat setuju (5).

Untuk mengetahui ada tidaknya asosiasi antara usia, status perkawinan, dan status gizi dengan harapan utama dilakukan uji asosiasi *Chi Square*. Untuk mengetahui faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan contoh dilakukan regresi logistik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Contoh

Usia contoh berkisar antara 18-50 tahun dengan rata-rata usia 30 tahun. Persentase terbesar contoh (53.3%) berada pada kelompok usia 18-29 tahun. Persentase contoh yang berada pada kelompok usia antara 30-50 tahun (46.7%) tidak berbeda jauh dengan contoh pada kelompok usia 18-29 tahun.

Sebanyak 53.3% contoh telah menjadi peserta pusat kebugaran kurang dari 1 tahun dan antara 1-3 tahun sebesar 33.3%. Adapun contoh yang telah menjadi peserta lebih dari 3 tahun sebesar 13.4%, tidak secara terus-menerus aktif mengikuti senam di tempat kebugaran. Ada kalanya contoh berhenti dari kegiatan tersebut selama beberapa bulan karena alasan kesibukan, dan kemudian pada saat kesibukan tersebut berkurang contoh kembali aktif mengikuti senam. Persentase terbesar contoh (76.7%) memiliki frekuensi latihan senam 3 kali dalam seminggu selama kurang lebih 1 jam.

Tingkat pendidikan contoh berkisar antara sekolah dasar sampai dengan perguruan tinggi. Rata-rata contoh

berpendidikan SLTA (41.7%) dan perguruan tinggi (46.7%), sedangkan proporsi contoh yang berpendidikan SLTP adalah 8.3% dan hanya 3.3% contoh yang berpendidikan SD.

Berkaitan dengan status pekerjaan, 50% dari total contoh penelitian ini merupakan wanita bekerja dan 50% tidak bekerja. Contoh penelitian yang bekerja umumnya adalah sebagai pegawai swasta, sedangkan yang tidak bekerja adalah pelajar/mahasiswa dan ibu rumah tangga. Kegiatan olahraga di pusat kebugaran diminati baik oleh wanita yang sudah menikah maupun yang belum.

Pendapatan contoh berkisar antara Rp 150,000.00 sampai Rp 1,500,000.00 dengan rata-rata pendapatan sebesar Rp 525,583.00. Pendapatan untuk contoh wanita bekerja dan ibu rumah tangga didasarkan pada pendapatan per kapita per bulan. Pada contoh Ibu rumah tangga proporsi terbesar contoh (47.8%) memiliki pendapatan per kapita per bulan di bawah Rp 400,000.00 sedangkan pada contoh wanita bekerja 50% memiliki pendapatan antara Rp 400,000.00 sampai Rp 800,000.00. Pendapatan contoh pelajar/mahasiswa didasarkan pada jumlah uang saku yang diterima setiap bulannya, dimana sebagian besar (71.4%) contoh memiliki pendapatan di bawah Rp 400,000.00.

### Analisis Kepuasan dan Manfaat Mengikuti Program Pusat Kebugaran

**Motivasi mengikuti Program Pusat Kebugaran.** Alasan yang dikemukakan contoh dalam mengikuti olahraga senam di pusat kebugaran bukan merupakan alasan yang tunggal, ada banyak alasan mengapa mereka mengikuti senam. tiga alasan utama yang dikemukakan oleh contoh terlihat pada Tabel 2.

Persentase terbesar contoh mengemukakan alasan mengikuti olahraga senam di pusat kebugaran adalah agar tubuh menjadi lebih segar dan sehat (66.7%) dan untuk

menurunkan berat badan (66.7%). Berdasarkan prioritas utama, alasan mengikuti senam untuk menurunkan

berat badan jauh lebih banyak (53.3%) daripada untuk kesehatan dan kesegaran (26.7%).

**Tabel 2. Sebaran Contoh Berdasarkan Tiga Prioritas Alasan/Motivasi Mengikuti Olahraga di Pusat Kebugaran**

Alasan/Motivasi	Urutan Prioritas							
	(1)		(2)		(3)		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
<b>Menurunkan berat badan</b>	33	<b>55.0</b>	2	3.3	5	8.3	40	<b>66.7</b>
Menaikan berat badan	3	5.0	0	0	2	3.3	5	8.3
<b>Membentuk otot tubuh</b>	1	1.7	13	21.7	2	3.3	16	26.7
Meningkatkan daya tahan	5	8.3	13	21.7	10	16.7	28	46.7
Menghindari penyakit	0	0	7	11.7	10	16.7	17	28.3
Tubuh menjadi segar dan sehat	16	<b>26.7</b>	15	<b>25.0</b>	9	15.0	40	<b>66.7</b>
Meredakan stress	2	3.3	3	5.0	7	11.7	12	20.0
Menambah kepercayaan diri	-	-	3	5.0	14	23.3	17	28.3
Mendapatkan teman/kenalan	-	-	4	6.7	-	-	4	6.7
Total	60	100.0	60	100.0	60	100.0		

**Harapan.** Dari Tabel 3, dapat dilihat bahwa seperti halnya alasan, harapan umum contoh dalam mengikuti olahraga di pusat kebugaran adalah untuk menurunkan berat badan (65.0%) dan untuk kesehatan dan kesegaran (68.3%). Namun berdasarkan harapan utama, 56.7% contoh mengemukakan untuk penurunan berat badan sedangkan untuk kesehatan hanya 28.3%.

**Harapan Utama Berdasarkan Usia.** Pada wanita yang berusia 18-29 tahun, lebih dari separuh (62.5%) menyatakan harapan utama mereka adalah untuk menurunkan berat badan dan hanya 31.2% contoh yang mengemukakan harapan agar tubuh menjadi segar dan sehat.

Pada contoh yang berusia di atas 30 tahun, 46.4% menyatakan harapan mengikuti olahraga di pusat kebugaran adalah untuk menurunkan berat badan, namun separuh dari contoh pada usia ini (50%) menyatakan harapan mereka adalah untuk kesegaran dan kesehatan.

Dari uji *Chi Square* diketahui bahwa terdapat asosiasi antara harapan utama dan usia contoh, dimana terdapat kecenderungan yang positif, yakni dengan semakin meningkat usia maka cenderung tidak menempatkan penurunan berat badan sebagai harapan utama. Sebaliknya contoh yang berusia lebih muda cenderung mengharapkan penurunan berat badan sebagai harapan utama.

**Harapan Utama berdasarkan Indeks Massa Tubuh (IMT).** Harapan utama untuk menurunkan berat badan dinyatakan baik oleh contoh dengan kategori kelebihan berat badan (tingkat berat dan ringan) maupun contoh dengan IMT normal. Sebanyak 84.6% contoh yang berada pada kategori kelebihan berat badan tingkat berat (>27.0) menyatakan harapan utama mereka mengikuti senam adalah untuk menurunkan berat badan. Begitu juga contoh dengan kategori IMT kelebihan berat badan tingkat ringan (>25.0-27.0) sebagian besar (80.0%) juga menyatakan hal yang sama yaitu untuk

menurunkan berat badan., sedangkan sisanya adalah untuk kesegaran dan kesehatan.

Pada contoh dengan kekurangan berat badan tingkat ringan dan kekurangan berat badan tingkat berat, 100% harapan utama mereka adalah bukan untuk menurunkan berat badan. Sebagian besar contoh (66.7%) yang memiliki kekurangan berat badan tingkat berat menyatakan harapan utamanya adalah untuk menaikkan berat badan dan sisanya (33.3%) untuk kesegaran dan kesehatan. Pada contoh dengan kekurangan berat badan tingkat ringan 66.7% menyatakan harapan untuk meningkatkan daya tahan tubuhnya sedangkan sisanya (33.3%) mengharapkan kenaikan berat badan

Berdasarkan uji *Chi Square* ( $p < 0.05$ ) diketahui bahwa terdapat asosiasi antara harapan utama mengikuti senam dengan indeks massa

tubuh seorang wanita. Hal itu membuktikan bahwa yang menjadi peserta dari suatu pusat kebugaran/sanggar senam adalah mereka yang merasa IMT-nya bermasalah (kelebihan) karena terdapat kecenderungan bahwa dengan semakin besarnya IMT contoh maka cenderung menempatkan penurunan berat badan sebagai harapan utama.

**Harapan Utama Berdasarkan Status Perkawinan.** Baik contoh yang sudah kawin (50.0%) maupun yang belum kawin (64.3 %), mengemukakan penurunan berat badan sebagai harapan utama mereka dalam mengikuti senam di pusat kebugaran. Hal ini didukung dengan hasil uji *Chi Square* yang menunjukkan bahwa tidak terdapat asosiasi antara harapan utama contoh mengikuti senam dengan status perkawinan.

**Tabel 3. Sebaran Contoh Berdasarkan Harapan dan Prioritas**

Harapan	Urutan Prioritas						Total (n=60)	
	(1)		(2)		(3)		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Menurunkan berat badan	34	56.7	2	3.3	3	5.0	39	65.0
Menaikan berat badan	4	6.6	-	-	1	1.7	5	8.3
Membentuk otot tubuh	1	1.7	11	18.3	5	8.3	17	28.3
Meningkatkan daya tahan	3	5.0	12	20.0	7	11.7	22	36.7
Menghindari penyakit	-	-	9	15.0	12	20.0	21	35.0
Tubuh menjadi segar dan sehat	17	28.3	15	25.0	9	15.0	41	68.3
Meredakan stress	1	1.7	7	11.7	5	8.3	13	21.7
Menambah kepercayaan diri	-	-	2	3.3	16	26.7	18	30.0
Mendapatkan teman/kenalan	-	-	2	3.3	2	2.2	4	6.7
<b>Total</b>	60	100	60	100	60	100		

**Manfaat Mengikuti Program Pusat Kebugaran.** Menurut Wirakusumah (1994), selain dapat mengontrol dan menurunkan berat badan seseorang, olahraga juga bermanfaat untuk memperkuat otot dan tulang, melancarkan aliran darah, melancarkan kerja organ-organ tubuh (jantung, paru-paru, dan pembuluh darah), mengencangkan kulit, serta meningkatkan ketahanan dan kesehatan. Setelah mengikuti kegiatan olahraga senam contoh dapat

memberikan penilaian terhadap manfaat utama yang dirasakan contoh (Tabel 4). Berdasarkan manfaat yang dirasakan, maka keadaan tubuh yang lebih segar dan sehat menjadi manfaat yang dirasakan oleh sebagian besar contoh (80.0%). Diikuti kemudian oleh manfaat peningkatan daya tahan (52.7%) dan penurunan berat badan dinyatakan oleh 51.7%. Dari Tabel 4, juga dapat dilihat bahwa sebagian besar contoh dapat mencapai apa yang diharapkannya, bahkan ada tiga

manfaat yang melebihi dari apa yang diharapkan oleh contoh. Manfaat yang lebih dari apa yang diharapkan oleh contoh tersebut meliputi manfaat dalam

meningkatkan daya tahan, meningkatkan kesegaran dan kesehatan, dan mendapatkan banyak teman dan kenalan.

**Tabel 4. Sebaran Contoh Berdasarkan Manfaat yang Dirasakan**

Pernyataan	Harapan		Manfaat	
	n	%	n	%
Menurunkan berat badan	39	<b>65.0</b>	31	<b>51.7</b>
Menaikan berat badan	5	8.3	5	8.3
Membentuk otot tubuh	17	28.3	15	25.0
Meningkatkan daya tahan	22	<b>36.7</b>	31	<b>52.7</b>
Menghindari penyakit	21	35.0	6	10.0
Tubuh menjadi segar dan sehat	41	<b>68.3</b>	48	<b>80.0</b>
Meredakan stress	13	21.7	10	16.6
Menambah kepercayaan diri	18	30.0	16	26.7
Mendapatkan teman/kenalan	4	<b>6.7</b>	15	<b>25.0</b>

Manfaat lain dari keikutsertaan dalam pusat kebugaran yaitu dalam hal status gizi. Status gizi contoh sebelum dan sesudah mengikuti senam di pusat kebugaran dapat dilihat pada Tabel 5. Sebelum mengikuti senam lebih dari separuh contoh sebenarnya telah memiliki indeks massa tubuh yang normal (60.0%). Diikuti kemudian dengan contoh yang termasuk kategori kelebihan berat badan tingkat berat sebanyak 21.7%. Persentase contoh yang berada pada kategori kelebihan berat badan tingkat ringan sebanyak 8.3%, sedangkan contoh dengan kekurangan berat badan tingkat berat dan kekurangan berat badan tingkat ringan adalah sama yakni sebesar 5.0%.

Pada Tabel 5, dapat dilihat bahwa setelah mengikuti senam di pusat kebugaran terjadi peningkatan persentase contoh dengan kategori IMT normal dari 60.0% menjadi 71.1%, begitu juga pada contoh dengan kategori IMT kelebihan berat badan tingkat ringan terjadi peningkatan sebesar 3.4%. Peningkatan tersebut disebabkan karena contoh yang sebelumnya berada pada kategori kelebihan berat badan tingkat berat (13 orang), sebanyak lima orang (38.5%) menjadi kelebihan berat badan tingkat ringan dan satu orang (7.8%) menjadi normal sedangkan contoh yang

sebelumnya memiliki IMT dengan kategori kelebihan berat badan tingkat ringan (5 orang), empat orang di antaranya (80.0%) menjadi normal.

Dari Tabel 5, juga dapat diketahui bahwa setelah mengikuti senam di pusat kebugaran sudah tidak ada lagi contoh yang berada pada kategori kekurangan berat badan tingkat berat karena dari 5.0% contoh tersebut, 3.3% menjadi kekurangan berat badan tingkat ringan dan sisanya menjadi normal. Jumlah contoh dengan kategori kekurangan berat badan tingkat ringan sama dengan keadaan awal. Namun contoh dengan kategori kekurangan berat badan tingkat ringan tersebut bukanlah orang yang sama dengan yang sebelumnya, karena contoh yang awalnya berada pada kategori kekurangan berat badan tingkat ringan 100% menjadi normal. Persentase contoh dengan kategori kekurangan berat badan tingkat ringan tersebut selain berasal dari contoh yang sebelumnya memiliki IMT normal (2.8%), juga berasal dari contoh dengan kategori kekurangan berat badan tingkat berat (3.3%).

Keadaan ini menunjukkan bahwa sementara di satu sisi olahraga dapat membantu menurunkan berat badan, namun di sisi lain olahraga dapat pula dimanfaatkan oleh orang-orang yang kekurangan berat badan. Menurut

Sumosardjono (1986) dalam Juningsih (1993) kenaikan aktivitas fisik (olahraga) biasanya akan pula meningkatkan nafsu makan pada orang-orang yang aktif secara normal, dimana peningkatan nafsu makan tersebut merupakan suatu mekanisme

perlindungan terhadap tubuh. Tetapi peningkatan nafsu makan tersebut tidak akan melebihi kebutuhan energi dan setelah beberapa waktu tertentu nafsu makan akan kembali normal dan tetap di bawah dari kebutuhan kalori.

**Tabel 5. Sebaran Contoh Berdasarkan Indeks Massa Tubuh (IMT) Sebelum dan Sesudah Mengikuti Senam**

Sebelum	Sesudah										Total Sebelum	
	≤ 17.0		17.1 - 18.5		18.5 - 25.0		>25.0 - 27.0		> 27.0			
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
≤ 17.0	0	0.0	2	3.3	1	1.7	0	0.0	0	0.0	3	5.0
17.0 - 18.5	0	0.0	0	0.0	3	5.0	0	0.0	0	0.0	3	5.0
18.5 - 25.0	0	0.0	1	1.7	34	56.7	1	1.7	0	0.0	36	60.0
>25.0 - 27.0	0	0.0	0	0.0	4	6.7	1	1.7	0	0.0	5	8.3
>27.0	0	0.0	0	0.0	1	1.7	5	8.3	7	11.7	13	21.7
Total Sesudah	0	0.0	3	5.0	43	71.7	7	11.7	7	11.7	60	100

**Kepuasan Setelah Mengikuti Program di Pusat Kebugaran: Kepuasan Subjektif dan Objektif.**

Kepuasan berdasarkan pencapaian harapan itu kemudian dikelompokkan menjadi 2 kepuasan yaitu : kepuasan subjektif, dan kepuasan objektif. Kepuasan subjektif adalah kepuasan sebenarnya yang dinyatakan oleh contoh. Sedangkan kepuasan objektif mengacu pada apa yang dinyatakan oleh Kotler (1997), bahwa kepuasan akan muncul jika apa yang diharapkan oleh konsumen tercapai. Selain itu berdasarkan model konfirmasi harapan (*Expectancy Confirmation*) menunjukkan bahwa pada saat keadaan aktual suatu produk (barang dan jasa) sudah sesuai dengan apa yang diharapkan, contoh masih memiliki kemungkinan untuk merasa tidak puas (Mowen & Minor, 1998).

Fenomena itu terjadi karena seringkali konsumen tidak menyadari level atau tingkat kepuasannya itu. Jadi walaupun *expectancy confirmation* merupakan pernyataan yang positif, namun seringkali tidak memberikan tingkat kepuasan yang kuat, karena kepuasan yang tinggi akan muncul hanya ketika keadaan aktual produk

lebih dari apa yang diharapkan oleh konsumen. Oleh karena itu dalam penelitian ini, pada kepuasan objektif, semua contoh yang tidak mencapai harapan idealnya dianggap tidak puas. Diketahui bahwa persentase contoh yang merasa puas secara subjektif lebih besar (80.0%) daripada contoh yang puas secara objektif (53.3%). Perbedaan ini dimungkinkan oleh adanya faktor lain diluar harapan terhadap berat badan yang membuat contoh merasa puas.

**Kepuasan berdasarkan Harapan terhadap Berat Badan.**

Mengingat sebagian besar contoh memiliki harapan utama untuk menurunkan berat badan, maka untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen digunakan harapan terhadap berat badan. Harapan tersebut dikelompokkan ke dalam 3 kelompok yakni (1) contoh yang mengharapkan penurunan berat badan, (2) contoh yang mengharapkan kenaikan berat badan, dan (3) contoh yang tidak mengharapkan kenaikan atau penurunan berat badan, dianggap mempunyai harapan berat badan tetap. Pada Tabel 6, dapat dilihat bahwa sebagian besar contoh yang telah mencapai apa yang

diharapkannya merasa puas. Sedangkan adanya contoh yang masih merasa kurang puas walaupun sudah mencapai apa yang diharapkannya dapat dikaitkan dengan model *expectancy disconfirmation model*

(Mowen & Minor, 1998), dimana keadaan aktual masih berada dibawah apa yang diharapkan atau dengan kata lain perubahan berat badan yang terjadi belum mencapai target yang diinginkan.

**Tabel 6. Sebaran Contoh Berdasarkan Tingkat Kepuasan dan Harapan terhadap Berat Badan**

Harapan Ideal	Keadaan Aktual Berat Badan						Total	
	Turun		Tetap		Naik		n	%
	n	%	n	%	n	%		
<b>Penurunan berat badan</b>								
Puas	26	83.9	2	33.3	2	100	30	76.9
Tidak Puas	5	16.1	4	66.7	0	0	9	23.1
Total	31	100	6	100	2	100		
<b>Berat Badan Tetap</b>								
Puas	8	88.9	2	66.7	4	100	14	87.5
Tidak Puas	1	11.1	1	33.3	0	0	2	12.5
Total	9	100	3	100	4	100		
<b>Kenaikan Berat badan</b>								
Puas	0	0	0	0	4	80	4	80
Tidak Puas	0	0	0	0	1	20	1	20
Total	0	0	0	0	5	100		
<b>Total</b>							<b>60</b>	<b>100</b>

Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan.

Untuk mengetahui faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam mengikuti senam di pusat kebugaran maka dilakukan uji regresi logistik terhadap faktor-faktor (variabel bebas) yang diduga berpengaruh. Variabel-variabel bebas yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan konsumen terdiri dari variabel umur, pendapatan, frekuensi latihan, lama menjadi peserta, pekerjaan (*dummy*), status perkawinan (*dummy*), pendidikan (*dummy*), dan sikap. Uji regresi logistik dilakukan dengan metode *backward-wald*. Hasil uji regresi logistik baik untuk kepuasan subjektif maupun kepuasan objektif menunjukkan hasil yang sama, dimana dari sepuluh variabel bebas yang diduga berpengaruh terhadap kepuasan, hanya terdapat 1 variabel bebas yang dinyatakan berpengaruh nyata terhadap kepuasan mengikuti senam di pusat kebugaran, yaitu variabel sikap, yakni dengan semakin tinggi skor sikap, contoh memiliki peluang 1.228 kali merasa puas

(kepuasan subjektif) dan berpeluang 1.118 kali merasa puas (kepuasan obyektif). Hal ini menunjukkan bahwa baik secara subjektif maupun secara objektif, dengan semakin tinggi skor sikap yang dimiliki oleh seseorang terhadap kegiatan senam di pusat kebugaran, semakin meningkatkan peluang orang tersebut untuk merasa puas dalam dalam mengikutinya.

**SIMPULAN DAN SARAN**

Simpulan

Usia contoh berkisar antara 17-50 tahun, dengan persentase 53.3% diantaranya sudah menikah. Contoh telah menjadi peserta pusat kebugaran kurang dari 1 tahun (53.3%) dan antara 1-3 tahun (33.3%) dengan frekuensi latihan 3 kali per minggu selama ±1 jam. Pendidikan contoh adalah SLTA (41.7%) dan perguruan tinggi (46.7%) dan 50% dari contoh memiliki pekerjaan, dengan rata-rata pendapatan per kapita per bulan sekitar Rp 525,583.00.

Harapan utama yang dikemukakan sebagian besar adalah untuk



menurunkan berat badan (56.7%) sedangkan untuk kesehatan hanya 28.3%. Harapan utama ini berasosiasi dengan usia dan IMT contoh dan tidak berasosiasi dengan status pernikahan. Manfaat yang dirasakan oleh sebagian besar contoh (80.0%) adalah keadaan tubuh yang lebih segar dan sehat.

Sebagian besar contoh (60%) telah memiliki IMT ideal sebelum menjadi peserta pusat kebugaran dan setelah mengikuti kegiatan senam di sanggar/pusat kebugaran, 68.3% mengalami penurunan berat badan serta terjadi peningkatan jumlah contoh dengan kategori IMT normal dari 60% menjadi 71%.

Prosentase contoh yang merasa puas secara subjektif (80.0%) dan contoh yang puas secara objektif (53.3%). Perbedaan antara kepuasan objektif (rasional) dengan kepuasan yang dinyatakan langsung oleh contoh (subjektif) dimungkinkan oleh adanya faktor lain diluar harapan yang membuat contoh merasa puas.

Sikap yang mendukung dan menyukai terhadap kegiatan olahraga di pusat kebugaran/sanggar senam akan berpengaruh terhadap kepuasan contoh baik secara subjektif maupun secara objektif..

#### Saran

Mengingat sebagian besar contoh memiliki harapan utama untuk menurunkan berat badan (termasuk yang memiliki IMT normal) dan merasa puas dalam mengikuti kegiatan olahraga di pusat kebugaran (walaupun harapan belum tercapai), maka disarankan kepada contoh sebagai konsumen untuk lebih rasional dalam menilai dirinya sendiri maupun dalam menilai suatu produk. Diharapkan sebagai konsumen, contoh dapat menempatkan kesehatan sebagai tujuan utama dalam berolahraga dan hanya menempatkan olahraga sebagai suatu alat atau cara untuk menurunkan berat badan.

Selain itu sebaiknya bagi pihak produsen maupun pemerintah dan

instansi yang terkait dapat memberikan informasi yang benar kepada konsumen terutama mengenai berat badan ideal yang sesuai untuk standar kesehatan. Sehingga pada saat konsumen telah mencapai berat badan normal/ideal maka orientasi konsumen dalam berolahraga sudah bukan untuk masalah berat badan lagi, tetapi lebih untuk masalah kesehatan. Dari pihak pengelola diharapkan dapat memberikan pendekatan secara psikologis atau konseling, terutama pada konsumen yang memiliki IMT gemuk agar konsumen tersebut tidak merasa rendah diri dan dapat meningkatkan penilaian terhadap dirinya (konsep diri), serta tetap memiliki semangat untuk berolahraga terutama untuk kesehatan.

Berdasarkan penelitian diketahui bahwa kepuasan sangat dipengaruhi oleh sikap terhadap kegiatan olahraga di pusat kebugaran, oleh karena itu bagi pihak pengelola pusat kebugaran untuk meningkatkan kepuasan konsumen diperlukan upaya pembentukan sikap yang lebih mendukung terhadap kegiatan olahraga di pusat kebugaran. Upaya tersebut dapat dilakukan dengan lebih meningkatkan dan mengencangkan promosi serta peningkatan pelayanan. Berkaitan dengan masalah promosi sebaiknya pihak pengelola lebih menekankan iklan atau promosi yang lebih menyentuh kebutuhan konsumen sehingga konsumen merasa tertarik dan ingin bergabung pada pusat kebugaran.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anonymous. 2000. Perempuan Lebih Rentan Kegemukan. <http://www.suara-pembaharuan.com/News/2000/10/01/Kesra/ks02/ks02.htm>.
- Anonymous. 2001. Ayo Senam, Ayo Gaul. *Harian Kompas*, 20 Mei, hlm.13.
- [Depkes] Departemen Kesehatan RI. 1996. Mempertahankan Berat Badan Normal Berdasarkan Indeks Massa Tubuh (IMT) dengan Gizi Seimbang. Direktorat Bina Gizi Masyarakat. Dirjen

- Pembinaan Kesehatan Masyarakat. Depkes, Jakarta.
- Juningsih, Rd. Is. 1993. Olahraga dan ciri-ciri antropometri remaja sekolah menengah tingkat pertama (studi kasus di SMPN 88 Jakarta Barat) [skripsi]. Bogor: Jurusan Gizi Masyarakat dan Sumberdaya Keluarga, Fakultas Pertanian. IPB.
- Kotler, P. 1997. *Manajemen Pemasaran : Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Control*. Jilid ke-1. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Loudon, D.L., A.J. DellaBitta. 1984. *Consumer Behavior Concept and Applications*. Singapore: McGraw-Hill Book.
- Mowen, J.C., M. Minor. 1998. *Consumer Behavior* (5<sup>th</sup> ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Satoto. 1997. KIE Gizi Lebih Sebagai Bagian dari KIE Gizi Ganda. Di dalam *Widya Karya Nasional Pangan dan Gizi V* (20-22 April). Jakarta.
- Wirakusumah, E.S. 1994. *Cara Aman dan Efektif Menurunkan Berat Badan*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

---

<sup>1</sup> Alumni Program Studi Gizi Masyarakat dan Sumberdaya Keluarga, IPB  
<sup>2</sup> Staf Pengajar Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, FEMA IPB  
<sup>3</sup> Staf Pengajar Departemen Ilmu Keluarga dan Konsumen, FEMA IPB