

---

## Perbandingan Kepuasan Pelanggan atas Pengalaman Mengikuti Kelas Yoga Daring dan Kelas Yoga Luring

### *Comparison of Customer Satisfaction with Experience in In Online Yoga Class and Yoga Luring Class*

Dyah Shinta Dwitya<sup>1,\*</sup>, Leo Aldianto<sup>1</sup>, Tommy Apriantono<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Institut Teknologi Bandung, Bandung, Indonesia

Diterima: September; Diperbaiki: Oktober; Diterima terbit: Desember 2022

#### Abstrak

Kelas yoga daring dalam berbagai format mengalami peningkatan popularitas setelah pandemi COVID-19 melanda dunia. Tren ini dianggap memudahkan peserta maupun instruktur, namun juga memunculkan kekhawatiran tersendiri terkait kenyamanan dan keselamatan peserta. Mengetahui pilihan yang dianggap lebih memuaskan di mata para peserta kelas yoga (*customer*): kelas yoga dalam format daring atau luring. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner daring melalui Google Form yang disebarakan melalui beberapa aplikasi pesan instan kepada 49 orang yang diperoleh dari beberapa komunitas yoga. 7 responden tidak memenuhi kriteria inklusi. Pengolahan data untuk membandingkan kepuasan pelanggan terhadap kelas yoga luring dan daring dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Minitab, dengan menggunakan prosedur *paired t-test* terhadap jawaban yang diperoleh dari bagian kedua dan bagian ketiga dari kuesioner. Kemudian dilakukan uji korelasi dengan metode *Pearson Correlation Test* untuk mengetahui korelasi antara kepuasan pelanggan dengan aspek-aspek yang diteliti pada kuesioner. Berdasarkan uji komparasi *T-test* yang dilakukan, diperoleh angka *p-value* <0,05 untuk seluruh aspek yang dibandingkan, yaitu *Outcome Quality (OQ)*, *Relational Quality (RQ)*, *Physical Environment (PE)*, *Safety & Risks (SR)*, *Customer Satisfaction (SAT)*, *Word-of-Mouth (WOM)*, dan *Psychological Commitment (COM)*. Seluruh uji komparasi memperoleh nilai *mean* lebih tinggi pada kelas yoga luring daripada kelas yoga daring. Format kelas yoga daring belum mampu menggantikan kelas yoga konvensional yang berformat luring di mata para pesertanya. Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu pertimbangan untuk melibatkan faktor kepuasan pelanggan dalam menentukan langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas kelas yoga dalam format daring, atau untuk penelitian lanjutan.

**Kata kunci:** Yoga, kepuasan pelanggan, olahraga daring.

#### Abstract

*Online yoga classes in various formats have seen a surge in popularity after the COVID-19 pandemic hit the world. This trend is considered to make it easier for participants and instructors, but also raises its own concerns regarding the comfort and safety of participants. Find out which options are considered more satisfying in the eyes of yoga class participants (customers): yoga classes in online or offline formats. Data collection was carried out using an online questionnaire via Google Form which was distributed via several instant messaging applications to 49 people obtained from several yoga communities. 7 respondents did not meet the inclusion criteria. Data processing to compare customer satisfaction with offline and online yoga classes was carried out using the Minitab software, using a paired t-test procedure on the answers obtained from the second and third parts of the questionnaire. Then a correlation test was carried out using the*

*Pearson Correlation Test method to determine the correlation between customer satisfaction and the aspects examined in the questionnaire. Based on the comparative T-test conducted, a p-value of <0.05 was obtained for all aspects being compared, namely Outcome Quality (OQ), Relational Quality (RQ), Physical Environment (PE), Safety & Risks (SR), Customer Satisfaction (SAT), Word-of-Mouth (WOM), and Psychological Commitment (COM). All comparison tests obtained a higher mean score in the offline yoga class than the online yoga class. The online yoga class format has not been able to replace the conventional offline format yoga class in the eyes of the participants. The results of this study can be used as one of the considerations for involving customer satisfaction factors in determining steps that can be taken to improve the quality of yoga classes in online formats, or for further research.*

**Keywords:** *Yoga, customer satisfaction, online sports.*

## PENDAHULUAN

Olah raga dalam format daring menjadi satu dari dua puluh tren yang mendunia pada tahun 2021, dan terus berkembang popularitasnya hingga saat ini (McIlroy et al., 2021). Dalam kondisi pandemi COVID-19, aplikasi-aplikasi olah raga yang berbasis ponsel pintar semakin banyak bermunculan, serta dianggap dapat menjadi solusi kebugaran bagi masyarakat yang terbatas ruang geraknya (Fadeyi et al., 2019; Hoch et al., 2012). Hal ini didukung pula oleh sejumlah penelitian yang memaparkan manfaat aktivitas fisik untuk mengatasi tantangan kesehatan fisik maupun mental ketika berada dalam kondisi pandemi (Guo et al., 2021; Qureshi et al., 2021).

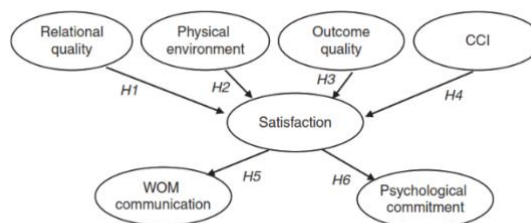
Sebagai salah satu jenis kegiatan olah raga yang mengedepankan kesehatan fisik dan mental (Balasubramaniam et al., 2013; Bennetts, 2022; Brinsley et al., 2022; Daukantaitė et al., 2018; Harvey et al., 2020; Maddux et al., 2018; Marshall et al., 2020; Sfindla et al., 2018), perkembangan yoga dalam format kelas daring pun mengalami peningkatan kepopuleran yang signifikan selama masa pandemi COVID-19 (Manopriya et al., 2021). Tidak hanya sebagai kelas kebugaran yang terbuka untuk masyarakat umum, kelas yoga yang ditujukan sebagai terapi kondisi medis pun semakin banyak yang dilakukan dalam format daring berupa layanan *telehealth* (Newcombe, 2009; Snyder et al., 2021). Meskipun pergerakan perubahan ini telah terjadi sejak sebelum masa pandemi COVID-19, perlu diakui bahwa perkembangannya menjadi lebih pesat dalam dua tahun terakhir (Nagarathna et al., 2021).

Beberapa kendala dan kekhawatiran pun muncul bersamaan dengan ini. Dari sudut pandang instruktur, popularitas kelas yoga daring meningkatkan *exposure* mereka dan membuka peluang untuk menggapai murid-murid baru yang sebelumnya terbatas oleh jarak dan waktu (Mathersul et al., 2018), namun para instruktur juga mengkhawatirkan meningkatnya resiko terjadinya cedera karena sejumlah keterbatasan interaksi melalui layar gawai (Sharma et al., 2022). Untuk para peserta, kelas yoga dalam format daring dirasa memudahkan mereka dalam hal mobilitas dan transportasi, namun di saat yang bersamaan juga menimbulkan kendala baru berupa kenyamanan dan kondusivitas ruangan karena tidak semua

berada di lingkungan tempat tinggal yang cukup tenang dan nyaman untuk mengikuti kelas yoga secara efektif (Snyder et al., 2021).

Pertanyaan-pertanyaan yang bermunculan inilah yang kemudian menimbulkan ketertarikan penulis untuk menemukan jawaban atas pilihan yang lebih memuaskan di mata pelanggan atau *customer*: kelas yoga dalam format daring atau luring, serta ruang pengembangan yang mungkin dilakukan untuk meningkatkan kualitas kelas yoga daring. Penelitian dilakukan dalam format survey dengan menggunakan kuesioner yang disebarluaskan secara daring kepada individu-individu yang telah memiliki pengalaman mengikuti kelas yoga dalam kedua format. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pilihan format kelas yoga yang lebih baik di mata konsumen, serta mengetahui aspek mana saja yang dapat ditingkatkan untuk memperbaiki kualitas kelas yoga di mata mereka.

Penelitian ini mengadaptasi model yang diterapkan oleh Moura & Cunha (2019) pada penelitian berjudul "*Drivers of customer satisfaction and loyalty in swimming pools*" (Moura e Sá & Cunha, 2019) dengan beberapa penyesuaian dan penyederhanaan. Penelitian tersebut meneliti pengaruh beberapa aspek berdasarkan pengalaman pelanggan kolam renang terhadap tingkat kepuasan pelanggan. Selanjutnya, diteliti pula pengaruh tingkat kepuasan pelanggan terhadap kecenderungan untuk merekomendasikan fasilitas kolam renang kepada orang lain (*word of mouth*) serta komitmen pelanggan untuk meneruskan rutinitas melakukan aktivitas fisik yang terkait (*psychological commitment*)—dalam penelitian ini, segala aktivitas olah raga yang dilakukan di kolam renang yang dijadikan objek penelitian.



**Gambar 1.** Model penelitian Moura & Cunha (2019)

Aspek-aspek yang diteliti oleh Moura & Cunha (2019) adalah:

1. *Relational quality*, yaitu kualitas hubungan antara pelanggan dan penyedia jasa (instruktur renang, resepsionis, dan tenaga kerja lainnya yang berada di lingkungan kolam renang);
2. *Physical environment*, yaitu kualitas fasilitas fisik yang menunjang kegiatan olah raga yang dilakukan di kolam renang;
3. *Outcome quality*; yaitu kualitas hasil yang didapatkan pelanggan dari aktivitas fisik yang dilakukan di kolam renang (seperti tingkat kebugaran, kualitas kesehatan mental, dan sebagainya);
4. *Customer-to-Customer interaction (CCI)*; yaitu interaksi dan komunikasi yang terjadi antara sesama pelanggan pada fasilitas kolam renang yang diteliti.
5. Adapun kepuasan (*satisfaction*), dorongan untuk merekomendasikan fasilitas kepada orang lain (*word-of-mouth communication*), serta komitmen untuk terus menggunakan fasilitas (*psychological commitment*) ditentukan sebagai aspek-aspek yang menjadi tolok ukur tingkat kepuasan pelanggan.

## **METODE**

### **Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner daring melalui Google Form yang disebarakan melalui beberapa aplikasi pesan instan kepada beberapa komunitas yoga. Kuesioner terdiri dari 3 bagian:

- Data pribadi dan pengalaman beryoga secara luring & daring;
- 14 pertanyaan skala linear seputar pengalaman mengikuti kelas yoga luring;
- 14 pertanyaan skala linear seputar pengalaman mengikuti kelas yoga daring.

List of Questions
<b>Outcome Quality (OQ)</b>
1. Saya merasakan manfaat kelas yoga online/offline terhadap kebugaran fisik saya
2. Kelas yoga online/offline membantu saya mengurangi tingkat stres
3. Kelas yoga online/offline membantu mengurangi keluhan/nyeri di tubuh saya
<b>Relational Quality (RQ)</b>
1. Saya dapat leluasa mengkomunikasikan saran & kritik kepada instruktur di kelas yoga online/offline
2. Saya merasa dapat mempercayai instruktur kelas yoga online/offline
3. Instruktur kelas yoga online/offline ramah dan dapat berkomunikasi dengan efektif
<b>Physical Environment (PE)</b>
1. Tempat saya melakukan yoga online/offline nyaman dan kondusif
2. Tempat saya melakukan yoga online/offline memiliki fasilitas penunjang (ruang ganti, kamar kecil, matras, yoga block, yoga strap, dan sebagainya) yang memadai
3. Tempat saya melakukan yoga online/offline memungkinkan saya untuk melakukan effort terbaik ketika berlatih
<b>Safety &amp; Risks (SR)</b>
1. Kelas yoga online/offline memiliki resiko cedera olah raga yang rendah
2. Kelas yoga online/offline memperhatikan detail gerakan dan alignment yang saya lakukan
<b>Satisfaction (SAT)</b>
1. Saya puas dengan keputusan saya mengikuti kelas yoga online/offline
<b>Word-of-Mouth (WOM)</b>
1. Saya merekomendasikan kelas yoga online/offline yang saya ikuti kepada orang lain
<b>Psychological Commitment (COM)</b>
1. Saya tergerak untuk rutin mengikuti kelas yoga online/offline

**Gambar 2.** Daftar pertanyaan dan aspek yang diteliti dalam kuesioner

Bagian 2 dan 3 berisi pertanyaan serupa, dengan tujuan untuk melakukan komparasi. Aspek yang diteliti melalui kuesioner diadaptasi dari model penelitian Moura & Cunha (2019) dengan penyesuaian berupa:

- Ditiadakannya aspek CCI karena terbatasnya interaksi antar-peserta yang dapat terjadi pada kelas yoga daring;
- Ditambahkannya aspek Safety & Risks dengan mempertimbangkan kekhawatiran utama para pengajar yoga ketika mengadakan kelas secara daring.

## Sampel

Pemilihan sampel dilakukan dengan metode *purposive sampling*, di mana kuesioner disebarkan secara terbatas dalam beberapa komunitas yang beranggotakan para pelaku dan pegiat yoga dengan tingkat kemahiran dan pengalaman yang beragam—pemula, pelaku rutin, pelaku berpengalaman, dan pengajar. Responden tidak dibatasi jenis kelamin, latar belakang pendidikan, tingkat ekonomi, atau domisili tertentu.

Kriteria inklusi sampel dalam penelitian ini adalah: 1) responden telah memiliki pengalaman mengikuti kelas yoga secara daring (dengan format *video conference* menggunakan aplikasi Zoom, Google Meet, atau sejenisnya) **dan** luring; 2) responden bersedia mengisi kuesioner sampai selesai secara sadar dan

tanpa paksaan. Sementara kriteria eksklusi sampel dari penelitian ini adalah: 1) responden tidak memiliki pengalaman mengikuti kelas yoga; 2) responden hanya pernah mengikuti salah satu format kelas yoga yang diteliti, bukan keduanya; 3) responden hanya pernah mengikuti kelas yoga *virtual* dengan format *live streaming* atau melalui video terekam; 4) responden tidak mengisi kuesioner sampai selesai. Diperoleh total jumlah responden 49 orang, di dalamnya terdapat 7 isian yang tidak memenuhi kriteria inklusi (1 orang tidak memiliki pengalaman mengikuti kelas yoga luring dan 6 orang tidak memiliki pengalaman mengikuti kelas yoga daring).

### **Pengolahan Data**

Pengolahan data untuk membandingkan kepuasan pelanggan terhadap kelas yoga luring dan daring dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak Minitab, dengan menggunakan prosedur *paired t-test* terhadap jawaban yang diperoleh dari bagian kedua dan bagian ketiga dari kuesioner.

Sebagai pengolahan data lanjutan, dilakukan uji korelasi dengan metode *Pearson Correlation Test* untuk mengetahui korelasi antara kepuasan pelanggan dengan aspek-aspek yang diteliti pada kuesioner.

### **HASIL**

Berdasarkan uji komparasi T-test yang dilakukan, diperoleh angka p-value <0,05 untuk seluruh aspek yang dibandingkan, yaitu Outcome Quality (OQ), Relational Quality (RQ), Physical Environment (PE), Safety & Risks (SR), Customer Satisfaction (SAT), Word-of-Mouth (WOM), dan Psychological Commitment (COM). Seluruh uji komparasi memperoleh nilai mean lebih tinggi pada kelas yoga luring daripada kelas yoga daring. Dari sini, dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden memiliki kecenderungan lebih merasa puas terhadap pengalaman yang mereka dapatkan dari kelas yoga luring daripada kelas yoga daring.

Kemudian, dilakukan uji korelasi Pearson Correlation Test antara aspek-aspek yang merangkum pengalaman peserta dalam mengikuti kelas yoga daring. Aspek SATON diuji korelasinya terhadap empat aspek yang dianggap mempengaruhinya. Uji ini dilakukan untuk mengetahui aspek yang dapat

meningkatkan kepuasan pelanggan dalam mengikuti kelas yoga daring. Diperoleh angka signifikansi tinggi ( $p$  value: 0,000) dengan temuan:

- Tingkat korelasi sedang-tinggi antara aspek SAT terhadap keempat aspek OQON (0,708), RQON (0,760), PEON (0,675), dan SRON (0,762). Hasil uji komparasi menunjukkan bahwa aspek RQON dan SRON memiliki korelasi paling erat dengan kepuasan pelanggan.
- Tingkat korelasi tinggi antara aspek SRON dengan OQON (0,741) dan RQON (0,812).

Uji korelasi juga dilakukan untuk melihat korelasi antara aspek SATON dengan WOMON dan COMON. Dihasilkan  $p$  value 0,000 dengan angka korelasi tinggi, yaitu:

- SATON dengan WOMON: 0,868;
- SATON dengan COMON: 0,862.

## PEMBAHASAN

Meskipun popularitas kelas yoga daring mengalami peningkatan selama beberapa tahun terakhir, kelas yoga luring masih menjadi pilihan yang dirasa lebih memuaskan oleh sebagian besar responden. Selain hasil latihan yang lebih terasa manfaatnya secara fisik dan mental (OQ), kelas yoga luring juga terlihat mampu mengakomodasi terciptanya interaksi serta menumbuhkan rasa percaya yang lebih baik antara peserta kelas dengan pengajar kelas yoga (RQ).

Meskipun kelas yoga daring memungkinkan para pesertanya untuk berlatih di tempat tinggal masing-masing, ternyata hal ini pun tidak menjamin terciptanya kenyamanan ketika beryoga (PEON). 4 responden tidak menyetujui bahwa ruangan yang mereka gunakan untuk beryoga cukup nyaman dan kondusif, dan 1 orang sangat tidak menyetujui premis tersebut. Selain itu, 6 orang menyatakan ketidaksetujuan terhadap lengkapnya fasilitas pendukung yang tersedia di tempat ia melakukan yoga daring, begitu pula dengan 4 orang lain yang sangat tidak menyetujui hal yang sama. 10 orang juga menyatakan bahwa mereka tidak dapat mengeluarkan usaha terbaiknya dalam beryoga karena terkendala ruangan, dengan 2 orang di antaranya menyatakan sangat tidak dapat mengeluarkan usaha terbaiknya.



Pada ketiga pertanyaan di atas, tidak ada responden yang memberikan jawaban bernada negatif pada pengalaman mereka atas fasilitas fisik dalam mengikuti kelas yoga berformat luring (*PEOFF*). Hal ini menunjukkan bahwa untuk sebagian besar responden, beryoga di tempat yang dirasa sangat familiar—yaitu di hunian sendiri—ternyata tidak dirasa lebih nyaman daripada beryoga di dalam kelas yang telah didesain khusus untuk beryoga yang telah dilengkapi dengan sarana dan prasarana penunjang.

Terlihat pula bahwa kekhawatiran para instruktur yoga terkait dengan resiko cedera penyelenggaraan yoga daring (*SRON*) (Sharma et al., 2022) ternyata juga dirasakan oleh para peserta. Hanya 12 responden yang beranggapan bahwa kelas yoga daring memiliki resiko cedera rendah, sementara 21 responden memiliki anggapan sebaliknya, dan sisanya berpendapat netral. 19 responden juga merasa bahwa pada kelas yoga daring, instruktur tidak dapat memperhatikan gerakan dan *alignment* para peserta kelas dengan seksama, dan 3 di antaranya menyatakan bahwa mereka sangat merasakan hal tersebut.

Melihat eratnyanya korelasi antara faktor resiko cedera (*SRON*) dengan aspek hasil akhir yang didapatkan oleh pelanggan (*OQON*) dan aspek hubungan antara peserta kelas dan pengajar (*RQON*), dapat dikatakan bahwa aspek ini memegang peranan cukup signifikan untuk menentukan kepuasan yang dirasakan oleh para peserta kelas yoga daring. Pengembangan teknologi dan studi lebih lanjut untuk memunculkan solusi atas permasalahan ini sangat mungkin dapat menaikkan tingkat kepuasan peserta kelas yoga daring.

Sebagai kelas berformat *group exercise*, kelas yoga pada umumnya mengandalkan instruksi secara verbal dan non-verbal. Karena itu, kualitas interaksi dan komunikasi antara pengajar dan peserta (*RQ*) seringkali menentukan tingkat kenyamanan atau ketidaknyamanan peserta di dalam kelas yoga. Temuan uji korelasi menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara kepuasan peserta kelas yoga daring (*SATON*) dengan aspek *RQON*.

Tersedianya ruang diskusi, kualitas serta kuantitas komunikasi, dan adanya rasa percaya antara pengajar dan peserta kelas ternyata menjadi faktor yang turut berkorelasi dengan tingkat kepuasan peserta dalam mengikuti kelas yoga daring. Karena itu, perlu menjadi perhatian bagi para pelaku dan penyedia jasa kelas yoga

daring untuk tetap menjaga atau bahkan meningkatkan kualitas dan kuantitas interaksi dengan para peserta, meskipun melalui layar gawai yang mungkin terasa kurang alami. Ini dapat diupayakan melalui hal yang bersifat teknis seperti menjaga kualitas koneksi internet, memastikan gawai dan perangkat lunak yang digunakan selalu berada dalam kondisi *up-to-date* atau melalui hal-hal yang dapat dijadikan bagian dari kelas itu sendiri seperti menyediakan *sharing session* atau ruang diskusi, membuka layanan kotak saran atau sejenisnya, atau bahkan melibatkan peserta dalam menentukan konten yang disampaikan di dalam kelas yoga daring jika memungkinkan.

## KESIMPULAN

Kemudahan yang diberikan oleh teknologi membawa evolusi di berbagai bidang, termasuk dalam yoga—sebuah praktek kesehatan holistik yang mulanya bersifat tradisional. Meskipun di mata para pelakunya kini format kelas yoga daring belum mampu menggantikan kelas yoga konvensional yang berformat luring, tidak menutup kemungkinan bahwa pengembangan teknologi—khususnya di bidang kesehatan dan kebugaran—nantinya akan mampu menciptakan kebaruan yang dapat memperkecil *gap* tingkat kepuasan pelanggan di antara keduanya. Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai salah satu pertimbangan untuk melibatkan faktor kepuasan pelanggan dalam menentukan langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan kualitas kelas yoga dalam format daring, atau untuk penelitian lanjutan.

## REFERENSI

- Balasubramaniam, M., Telles, S., & Doraiswamy, P. M. (2013). Yoga on our minds: A systematic review of yoga for neuropsychiatric disorders. In *Frontiers in Psychiatry* (Vol. 3, Issue JAN). <https://doi.org/10.3389/fpsy.2012.00117>
- Bennetts, A. (2022). How does yoga practice and therapy yield psychological benefits? A review and model of transdiagnostic processes. *Complementary Therapies in Clinical Practice*, 46. <https://doi.org/10.1016/j.ctcp.2021.101514>
- Brinsley, J., Smout, M., Girard, D., & Davison, K. (2022). Acute mood and cardiovascular responses to moderate intensity vinyasa yoga, static yin yoga and aerobic exercise in people with depression and/or anxiety disorders: A 5-arm randomised controlled trial. *Mental Health and Physical Activity*, 22. <https://doi.org/10.1016/j.mhpa.2022.100450>

- Daukantaité, D., Tellhed, U., Maddux, R. E., Svensson, T., & Melander, O. (2018). Five-week yin yoga-based interventions decreased plasma adrenomedullin and increased psychological health in stressed adults: A randomized controlled trial. *PLoS ONE*, *13*(7). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0200518>
- Fadeyi, A., Shadiow, J., Pina, A., Chavez, A., Hunter, S. D., Holmstrup, M. E., Neuscheler, L. S., Sprandle, M. A., Ace, S. N., Borland, R. K., Gordon, B. D., Jensen, B. T., Piña, A. A., & Sanchez, A. B. (2019). *Acute Effects of a Vinyasa Flow Yoga DVD on Lipid Profile and Fasting Glucose Acute Handgrip Exercise Alters the Inter-arm Systolic Blood Pressure Difference in Young Males and Females The Acute Effects of Vinyasa Flow Yoga on Arterial Stiffness*.
- Guo, T., Jiang, F., Liu, Y., Zhao, Y., Li, Y., & Wang, Y. (2021). Respiratory Outcomes in Patients Following COVID-19-Related Hospitalization: A Meta-Analysis. *Frontiers in Molecular Biosciences*, *8*. <https://doi.org/10.3389/fmolb.2021.750558>
- Harvey, R., Andriopoulou, P., & Grogan, S. (2020). Perceived mechanisms of change in therapeutic yoga targeting psychological distress. *Journal of Bodywork and Movement Therapies*, *24*(1), 274–280. <https://doi.org/10.1016/j.jbmt.2019.06.014>
- Hoch, D. B., Watson, A. J., Linton, D. A., Bello, H. E., Senelly, M., Milik, M. T., Baim, M. A., Jethwani, K., Fricchione, G. L., Benson, H., & Kvedar, J. C. (2012). The feasibility and impact of delivering a mind-body intervention in a virtual world. *PLoS ONE*, *7*(3). <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0033843>
- Maddux, R. E., Daukantaité, D., & Tellhed, U. (2018). The effects of yoga on stress and psychological health among employees: an 8- and 16-week intervention study. *Anxiety, Stress and Coping*, *31*(2), 121–134. <https://doi.org/10.1080/10615806.2017.1405261>
- Manopriya, T., Ramesh, M., & Sheriff, D. (2021). Physical Literacy and Physical Activity and COVID 19. *Journal of Addiction Medicine and Therapeutic Science*, 007–009. <https://doi.org/10.17352/2455-3484.000048>
- Marshall, M., McClanahan, M., Warren, S. M., Rogers, R., & Ballmann, C. (2020). A comparison of the acute effects of different forms of yoga on physiological and psychological stress: A pilot study. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *17*(17), 1–8. <https://doi.org/10.3390/ijerph17176090>
- Mathersul, D. C., Mahoney, L. A., & Bayley, P. J. (2018). Tele-yoga for chronic pain: Current status and future directions. *Global Advances In Health and Medicine*, *7*. <https://doi.org/10.1177/2164956118766011>
- McIlroy, B., Passfield, L., Holmberg, H. C., & Sperlich, B. (2021). Virtual Training of Endurance Cycling – A Summary of Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats. *Frontiers in Sports and Active Living*, *3*. <https://doi.org/10.3389/fspor.2021.631101>

- Moura e Sá, P., & Cunha, P. (2019). Drivers of customer satisfaction and loyalty in swimming pools. *TQM Journal*, *31*(3), 436–450. <https://doi.org/10.1108/TQM-09-2018-0127>
- Nagarathna, R., Anand, A., Rain, M., Srivastava, V., Sivapuram, M. S., Kulkarni, R., Ilavarasu, J., Sharma, M. N. K., Singh, A., & Nagendra, H. R. (2021). Yoga Practice Is Beneficial for Maintaining Healthy Lifestyle and Endurance Under Restrictions and Stress Imposed by Lockdown During COVID-19 Pandemic. *Frontiers in Psychiatry*, *12*. <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2021.613762>
- Newcombe, S. (2009). The Development of Modern Yoga: A Survey of the Field. *Religion Compass*, *3*(6), 986–1002. <https://doi.org/10.1111/j.1749-8171.2009.00171.x>
- Qureshi, S., Nasir, N., Rashid, N., Ahmed, N., Haq, Z., & Qamar, F. (2021). Long Term Impact on Lung Function of Patients With Moderate and Severe COVID-19. A Prospective Cohort Study. *Frontiers in Public Health*, *9*. <https://doi.org/10.3389/fpubh.2021.663076>
- Sfendla, A., Malmström, P., Torstensson, S., & Kerekes, N. (2018). Yoga practice reduces the psychological distress levels of prison inmates. *Frontiers in Psychiatry*, *9*(SEP). <https://doi.org/10.3389/fpsyt.2018.00407>
- Sharma, S. K., Telles, S., Gandharva, K., & Balkrishna, A. (2022). Yoga instructors' reported benefits and disadvantages associated with functioning online: A convenience sampling survey. *Complementary Therapies in Clinical Practice*, *46*. <https://doi.org/10.1016/j.ctcp.2021.101509>
- Snyder, S., Silva, R. F., Whisenant, M. S., & Milbury, K. (2021). Videoconferenced Yoga Interventions for Cancer Patients and their Caregivers during the COVID-19 Pandemic: A Report from a Clinician's Perspective. *Integrative Cancer Therapies*, *20*. <https://doi.org/10.1177/15347354211019111>