

ABSTRAK

Fire Gym merupakan sebuah fitness centre pertama di Cimahi yang berada di Jl. Jend. Sudirman E-64 Cimahi. Seiring dengan berjalannya waktu, banyak fitness-fitness centre pesaing yang mulai hadir di kawasan Cimahi. Hal-hal tersebut melatarbelakangi pentingnya dilakukan penelitian di Fire Gym Cimahi yang bermaksud meningkatkan serta mempertahankan *member* yang telah ada.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi variabel apa saja yang dipentingkan *member*, untuk mengetahui tingkat kepuasan *member* pada saat ini, untuk mengetahui variabel apa saja yang menjadi sumber kepuasan *member* sehingga mempengaruhi loyalitas mereka, untuk memberi usulan tentang usaha-usaha apa saja yang dapat dilakukan dalam menarik konsumen dan mempertahankan anggota yang telah ada.

Pengambilan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan kuesioner berdasarkan bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*) dan *Segmentation*. Penyebaran kuesioner dilakukan dalam 2 tahap. Tahap pertama adalah penyebaran kuesioner pendahuluan sebanyak 30 buah, dengan menggunakan teknik *Sampling Purposive*. Untuk faktor-faktor yang dianggap penting, data diolah menggunakan metode *Persentase*.

Tahap kedua adalah penyebaran kuesioner penelitian disebarkan kepada *member* Fire Gym sebanyak 110 buah dengan menggunakan teknik *Sampling Purposive*. Dalam kuesioner penelitian, kuesioner mengenai profil responden akan diolah dalam bentuk tabel persentase, dan penilaian terhadap tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan *member* terhadap atribut penelitian akan diolah menggunakan *Important Performance Analysis*, dan pertanyaan mengenai *Loyalitas* akan diolah menggunakan *Multipel Regresi*.

Berdasarkan pengolahan profil member maka diperoleh *segmentation, targeting, dan positioning*. Yang menjadi target dari Fire Gym adalah Pria dengan usia 20 – 30 tahun, pekerjaan pelajar / Mahasiswa dan TNI/POLRI, tingkat Penghasilan, bagi yang telah bekerja Rp.1.200.000 - Rp.2.199.999 dan bagi yang belum bekerja Rp.2.000.000 - Rp.2.999.999, tujuan berlatih kebugaran adalah membentuk tubuh ideal dan mencapai berat badan ideal.

Usulan Tugas Akhir ini ada dua, yang pertama adalah usulan untuk mempertahankan jumlah member berdasarkan analisis gabungan *Important Performance Analysis* dan *Multipel Regresi*. Yang kedua adalah usulan untuk meningkatkan jumlah member berdasarkan penjabaran faktor-faktor bauran pemasaran 7P (*Product, Price, Place, Promotion, People, Process, Physical Evidence*) berdasarkan posisi variabel pada peta posisi *Important Performance Analysis*.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
KATA PENGANTAR DAN UCAPAN TERIMA KASIH	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang	1-1
1.2 Identifikasi Masalah	1-2
1.3 Pembatasan Masalah	1-3
1.4 Perumusan Masalah	1-3
1.5 Tujuan Penelitian	1-4
1.7 Sistematika Penulisan.....	1-4

BAB 2 LANDASAN TEORI

2.1 Konsep dan Pengertian Jasa	2-1
2.2 Kualifikasi Jasa	2-2
2.3 Karakteristik Jasa	2-7
2.4 Kepuasan Pelanggan	2-9
2.5 Pengertian Persepsi	2-12
2.6 Tingkat Kepentingan Pelanggan	2-15
2.7 Harapan Pelanggan	2-17

2.8	Pengertian Kinerja	2-18
2.9	Pengertian Pemasaran	2-19
2.10	Bauran Pemasaran Jasa.....	2-20
2.11	Variabel penelitian	2-24
2.12	Populasi dan Sampel	2-24
2.13	Macam-Macam Skala Pengukuran	2-27
2.14	Pengujian Validitas Instrumen	2-30
2.15	Pengujian Realibilitas Instrumen	2-31
2.16	<i>Important Performance Analysis</i>	2-33
2.17	Segmenting, Targeting, Potitioning	2-37
2.18	Multi Regresi Linear	2-39
2.19	Loyalitas Konsumen	2-43

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

3.1	Penelitian Pendahuluan	3-4
3.2	Studi Pustaka.....	3-5
3.3	Identifikasi Masalah.....	3-5
3.4	Pembatasan Masalah	3-5
3.5	Perumusan Masalah	3-6
3.6	Tujuan Penelitian	3-6
3.7	Penentuan Variabel Penelitian	3-7
3.8	Identifikasi Variabel penelitian	3-7
3.9	Pembuatan Kuesioner Penelitian Awal	3-9
3.10	Uji Validitas Konstruk	3-9

3.11 Pengumpulan Data Pendahuluan.....	3-10
3.12 Pengolahan Kuesioner Pendahuluan.....	3-10
3.13 Pembuatan Kuesioner Penelitian.....	3-11
3.14 Penentuan Metode Pengambilan Sampel dan Jumlah Sampel	3-12
3.15 Pengumpulan Data Penelitian.....	3-13
3.16 Uji Validitas Data Empiris	3-13
3.17 Uji Realibilitas Data Empiris	3-13
3.18 Pengolahan Data Penelitian	3-14
3.19 Analisis Hasil Pengolahan Data	3-17
3.20 Kesimpulan dan Saran.....	3-17

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

4.1 Data Umum Perusahaan	4-1
4.2 Kuesioner Penelitian Awal	4-3
4.3 Pengumpulan Data	4-4

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

5.1 Kuesioner Pendahuluan.....	5-1
5.2 Kuesioner Penelitian.....	5-3
5.3 <i>Importance-Performance Analysis</i>	5-15
5.4 <i>Analisis Segmentation, Targeting dan Positioning</i>	5-20
5.5 Analisis Multi Regresi Linear	5-22
5.6 Analisis Gabungan IPA dan Multi Regresi Linear	5-31
5.7 Usulan.....	5-33

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan 6-1
6.2 Saran 6-6

DAFTAR PUSTAKA..... xvii

LAMPIRAN

DATA PENULIS

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
1.1	Jumlah Member Aktif Fire Gym	1-2
2.1	Uji Statistik Untuk Pengujian Koefisien Korelasi	2-42
2.2	Interpretasi Koefisien Korelasi	2-42
4.1	Rangkuman Kuesioner Penelitian	4-3
4.2	Jumlah Jawaban Kuesioner Penelitian Awal	4-5
4.3	Persentase Jawaban Kuesioner Awal	4-7
4.4	Data Mentah Kuesioner Penelitian-Jenis Kelamin	4-8
4.5	Data Mentah Kuesioner Penelitian-Usia	4-8
4.6	Data Mentah Kuesioner Penelitian-Pekerjaan	4-8
4.7	Data Mentah Kuesioner Penelitian-Penghasilan	4-9
4.8	Data Mentah Kuesioner Penelitian-Sasaran Berlatih Kebugaran	4-9
4.9	Data Mentah Kuesioner Penelitian-Domisili	4-9
4.10	Data Mentah Kuesioner Penelitian-Frekuensi Latihan per Minggu	4-9
4.11	Data Mentah Kuesioner Penelitian-Waktu Tiap Kali Latihan	4-10
4.12	Data Mentah Kuesioner Penelitian-Waktu Latihan	4-10
5.1	Atribut-Atribut yang Tidak Dibuang	5-2
5.2	Atribut-Atribut yang Dibuang	5-3
5.3	Hasil Kuesioner Penelitian-Jenis Kelamin	5-4
5.4	Hasil Kuesioner Penelitian-Usia	5-4
5.5	Hasil Kuesioner Penelitian-Pekerjaan	5-5

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Hal
5.6	Hasil Kuesioner Penelitian-Tingkat Penghasilan	5-6
5.7	Hasil Kuesioner Penelitian-Sasaran Berlatih Kebugaran	5-7
5.8	Hasil Kuesioner Penelitian-Domisili	5-8
5.9	Hasil Kuesioner Penelitian-Frekuensi Latihan per Minggu	5-8
5.10	Hasil Kuesioner Penelitian-Waktu Tiap Kali Latihan	5-9
5.11	Hasil Kuesioner Penelitian-Waktu Latihan	5-10
5.12	Uji Validitas Data – Tingkat Kepentingan	5-11
5.13	Uji Validitas Data – Tingkat Kepuasan	5-12
5.14	Perhitungan Rata-Rata Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan	5-15
5.15	Atribut – Atribut Dalam Kuadran 1	5-18
5.16	Atribut – Atribut Dalam Kuadran 2	5-18
5.17	Atribut – Atribut Dalam Kuadran 3	5-19
5.18	Atribut – Atribut Dalam Kuadran 4	5-19
5.19	Hasil Perhitungan <i>Coefficients</i> Untuk Model ke-26	5-24
5.20	Hasil Perhitungan <i>Anova</i> Untuk Model ke-26	5-28
5.21	Tabel Perhitungan ANOVA Manual	5-29
5.22	Model Summary Untuk Model Ke – 26	5-30
5.23	Analisis Gabungan IPA dan Multi Regresi Linear	5-31
6.1	Tingkat kepuasan Member	6-2

DAFTAR GAMBAR

Tabel	Judul	Hal
2.1	Matriks Proses Jasa	2-26
2.2	Konsep Kepuasan Pelanggan	2-10
2.3	Proses Persepsi	2-14
2.4	Penyebab Utama Tidak Terpenuhinya Harapan Pelanggan	2-18
2.5	Peta Posisi <i>IPA</i> / Diagram Kartesius	2-37
3.1	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian	3-1
3.2	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (1)	3-2
3.3	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (2)	3-3
3.4	<i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian (3)	3-4
5.1	Jenis Kelamin	5-4
5.2	Usia	5-5
5.3	Pekerjaan	5-5
5.4	Penghasilan/Uang Saku	5-6
5.5	Sasaran Berlatih kebugaran	5-7
5.6	Domisili	5-8
5.7	Frekuensi Latihan per Minggu	5-9
5.8	Waktu Tiap Kali Latihan	5-9
5.9	Waktu Latihan	5-10
5.10	Matrix <i>Importance Performance Analysis</i> Fire Gym	5-16
5.11	Daerah Kritis Uji T	5-27
5.12	Daerah Kritis Uji F	5-29
5.13	Daerah Kritis Uji Z	5-30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Hal
1	Validitas Konstruksi	L1-1
1	Kuesioner Pendahuluan	L1-4
1	Kuesioner Penelitian	L1-6
2	Perhitungan Kuesioner Pendahuluan	L2-1
3	Data Mentah Kuesioner Penelitian Tingkat Kepentingan	L3-1
4	Data Mentah Kuesioner Penelitian Tingkat Kepuasan	L4-1
5	Hasil Pengolahan Data Multi Regresi Linear	L5-1
6	Hasil pengolahan Data Manual	L6-1