

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pada kehidupan modern sekarang ini, penampilan diri yang menarik menjadi sesuatu yang mendapatkan perhatian orang-orang. Untuk itulah, banyak cara yang dilakukan supaya dapat berpenampilan menarik. Tubuh, salah satu bagian yang menarik perhatian. Tubuh yang sehat dan bugar serta bentuk tubuh yang indah ini tidak bisa diperoleh tanpa melakukan suatu usaha. Dengan melihat adanya kebutuhan manusia akan hal ini, maka terdapat perusahaan yang bergerak dibidang jasa yang melayani hal kesehatan dan keindahan tubuh ini yaitu tempat fitness. Seiring dengan semakin meningkatnya kebutuhan akan perawatan tubuh, maka hal ini turut mendorong perkembangan tempat-tempat olahraga.

Dari sekian banyak tempat olahraga yang ada di kota Bandung. FredLin'Z Fitness Centre adalah salah satu tempat olahraga yang bergerak dibidang pelayanan jasa olahraga fitness, penjualan makanan dan minuman, dan penjualan suplemen. FredLin'Z Fitness Centre berdiri pada tanggal 22 Mei 2006, yang terletak di komplek Paskal Hypersquare C-21, Bandung. FredLin'Z Fitness Centre mempunyai slogan *Come and join with us for your better life*. Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada konsumen, maka FredLin'Z Fitness Centre perlu mengetahui apa yang menjadi harapan dari konsumen. Selain itu, FredLin'Z Fitness Centre juga perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan terhadap konsumen sehingga apabila konsumen merasa puas atas pelayanan yang telah diterimanya maka konsumen akan tetap memilih FredLin'Z Fitness Centre dibandingkan tempat fitness yang lain. Jadi, kualitas dari pelayanan jasa sangat penting untuk diperhatikan karena erat hubungannya dengan kepuasan konsumen..

Dari wawancara kepada pemilik FredLin'Z Fitness Centre yaitu Bapak Freddy Tedjasenjaya, S.E dan manajer FredLin'Z Fitness Centre yaitu Ibu Evelyn, S.E maka dapat diketahui bahwa saat ini pihak *manajemen* FredLin'Z Fitness

Centre belum mengetahui bagaimana persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal ini dapat karena akhir-akhir jumlah konsumen yang member tidak sebesar awal buka. Oleh karena itu, diperlukan suatu perangkat yang dapat mengukur persepsi dan harapan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan sehingga dapat meningkatkan kembali kepercayaan konsumen.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka dilakukan penelitian terhadap FredLin'Z Fitness Centre dengan topik "Analisis Kepuasan Konsumen (studi kasus di FredLin'Z Fitness Centre, Paskal HyperSquare C-21, Bandung)".

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Kepuasan konsumen menjadi faktor terpenting untuk meningkatkan jumlah penjualan dan jumlah konsumen. Untuk itu perlu memperhatikan kualitas pelayanan yang diberikan apakah telah memenuhi harapan konsumen atau belum. Dari hasil wawancara kepada konsumen dan pengamatan maka diperoleh beberapa permasalahan yaitu sebagai berikut :

1. Pada pelayanan fitness, ketidakpuasan konsumen dalam hal jumlah alat fitness, hal ini disebabkan karena jumlah alat fitness pada beberapa jenis alat fitness hanya sedikit, karena itu beberapa konsumen harus menunggu konsumen yang lain selesai menggunakan alat fitness tersebut agar dapat menggunakannya, hal ini menunjukkan bahwa jumlah beberapa alat fitness yang sering digunakan konsumen kurang memadai.
2. Pada pelayanan loker barang, ketidakpuasan konsumen dalam hal loker yang letaknya di lantai paling atas, hal ini dikarenakan loker yang tersedia di lantai 2 dan 3 hanya sedikit, maka jika loker tersebut penuh, konsumen harus mendapatkan loker di lantai 4 sehingga konsumen menjadi malas, hal ini menunjukkan bahwa jumlah dan tata letak loker kurang tepat.
3. Pada jumlah kamar mandi, ketidakpuasan konsumen terjadi dikarenakan kamar mandi yang tersedia hanya 2 buah, sehingga harus menunggu lama untuk dapat menggunakan kamar mandi, hal ini menunjukkan bahwa jumlah kamar mandi kurang.

Berdasarkan adanya ketidakpuasan yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak FredLin'Z Fitness Centre belum dapat memenuhi harapan konsumen. Untuk itu dibutuhkan suatu metode yang tepat sebagai tolak ukur mengenai kualitas jasa sehingga konsumen merasa puas terhadap pelayanan FredLin'Z Fitness Centre.

### **1.3. Pembatasan Masalah dan Asumsi**

#### **1.3.1. Pembatasan masalah**

Dari identifikasi masalah dan penelitian pendahuluan maka masalah lebih difokuskan kepada pelayanan jasa fitness. Hal ini disebabkan karena jenis pelayanan ini merupakan kegiatan yang paling banyak hubungannya dengan konsumen sehingga terjadi masalah pada pelayanan ini. Selain itu konsumen yang menjadi responden untuk penelitian ini adalah konsumen yang telah menjadi anggota member minimum satu bulan di tempat fitness ini.

#### **1.3.2. Asumsi**

Beberapa asumsi yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada perubahan situasi dan kondisi yang berarti di FredLin'Z Fitness Centre, saat dilakukan penelitian dari awal sampai selesai.
2. Tingkat kepercayaan yang digunakan adalah 95 %
3. Tingkat ketelitian yang digunakan adalah 10 %

### **1.4. Perumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, antara lain :

1. Faktor-faktor apa saja yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di FredLin'Z Fitness Centre, kompleks Paskal Hypersquare C-21 Bandung ?

2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi konsumen terhadap harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di FredLin'Z Fitness Centre (Gap 5) ?
3. Bagaimana kesenjangan antara harapan konsumen terhadap persepsi manajemen mengenai kualitas pelayanan di FredLin'Z Fitness Centre (Gap 1)?
4. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan oleh FredLin'Z Fitness Centre (Gap 2) ?
5. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh FredLin'Z Fitness Centre (Gap 3) ?
6. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh FredLin'Z Fitness Centre (Gap 4) ?
7. Usulan apa saja yang dapat diberikan kepada pihak FredLin'Z Fitness Centre untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada konsumen ?

### **1.5. Tujuan Penelitian**

Dari perumusan masalah dapat disimpulkan tujuan penelitian sebagai berikut :

1. Mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan di FredLin'Z Fitness Centre, kompleks Paskal Hypersquare C-21 Bandung.
2. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan persepsi konsumen terhadap harapan konsumen mengenai kualitas pelayanan yang diberikan di FredLin'Z Fitness Centre.
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara harapan konsumen terhadap persepsi manajemen mengenai kualitas pelayanan di FredLin'Z Fitness Centre.
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh FredLin'Z Fitness Centre.

5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa dan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh FredLin'Z Fitness Centre.
6. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara penyampaian jasa dan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh FredLin'Z Fitness Centre.
7. Memberikan usulan kepada pihak FredLin'Z Fitness Centre untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanannya terhadap konsumen.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

### **Bab 1 Pendahuluan**

Bab ini menguraikan latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, asumsi penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab 2 Tinjauan Pustaka**

Bab ini berisi konsep dan teori dasar yang akurat dan relevan dalam pemecahan masalah yang dihadapi. Teori dasar tersebut diambil dari buku-buku dan karangan ilmiah yang dapat menunjang penulisan tugas akhir ini.

### **Bab 3 Metodologi Penelitian**

Bab ini berisi tentang langkah-langkah penelitian untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi.

### **Bab 4 Pengumpulan Data**

Bab ini berisi tentang sejarah singkat FredLin'Z Fitness Centre dari mulai berdiri sampai perkembangannya sekarang, struktur organisasi FredLin'Z Fitness Centre dan deskripsi pekerjaannya, serta data-data yang telah disebarkan dan dikumpulkan yang akan dilakukan untuk pengolahan data dan analisis data.

### **Bab 5 Pengolahan Data Dan Analisis**

Bab ini berisi tentang pengolahan data dan analisis hasil yang diperoleh dari pengolahan data serta usulan-usulan yang diberikan kepada pihak FredLin'Z

Fitness Centre untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dalam pengolahan data digunakan metode SERVQUAL dan pengujian hipotesis sebagai tolak ukur mengenai kualitas jasa serta untuk mengetahui kesenjangan yang terjadi.

### **Bab 6 Kesimpulan dan Saran**

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil pengolahan dan analisis data, beserta saran-saran untuk meningkatkan pelayanan FredLin'Z Fitness Centre.