

**Usulan Strategi Pemasaran Untuk Gedung Olahraga
(Studi Kasus : Soekarno Hatta Sport Center)**

**Marketing Strategies Proposal For Sport Building
(Case studies : Soekarno Hatta Sport Center)**

Riki Efendi, Arif Suryadi

Jurusan Teknik Industri, Universitas Kristen Maranatha
E-mail : rieq_badix@yahoo.co.id, arif.suryadi@eng.maranatha.edu

Abstrak

Akhir-akhir ini, persaingan yang ada dalam bidang olahraga semakin bertambah ketat. Maka, setiap perusahaan harus dapat menerapkan strategi yang sesuai dengan target pasar. Dikarenakan hal tersebut, tujuan penelitian ini antara lain adalah agar SSC mengetahui penyebab-penyebab tidak tercapainya target pendapatan, dan juga mengetahui strategi apa yang harus dilakukan dan hal apa saja yang harus diperbaiki oleh SSC.

Metode yang digunakan oleh penulis pada penelitian ini adalah Importance Performance Analysis (IPA), dimana variabelnya didasarkan pada marketing mix (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence), dan datanya didapatkan dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 300 responden yang pernah mengunjungi Soekarno Hatta Sport Center.

Hasil dari penelitian ini adalah usulan-usulan yang dikelompokkan ke dalam 2 kelompok yaitu usulan keseluruhan dan usulan masing-masing sarana olahraga.

Kata kunci : IPA, marketing mix, marketing strategi.

Abstract

Lately, the competition in sport business were strictly increasing. Thus, each industrialist must be able to apply the appropriate strategy with the target market. Due to this, the purpose of this research that SSC know what factors must be consider to reach its target, and to know what strategy should be taken and what are the things must be corrected by SSC.

Methods used in this research were Importance-Performance Analysis (IPA), the research variable were based on marketing mix (product, price, place, promotion, people, process, physical evidence), and the data were obtained by distributing questionnaires to 300 respondents who had visited SSC.

The result from this research were proposals which divided into 2 group; ie: proposals fo SSC buildingl and proposals for each sports facility.

Keywords : IPA, marketing mix, marketing strategy..

1. Pendahuluan

Akhir-akhir ini, persaingan yang ada dalam bidang olahraga menjadi bertambah ketat. Maka dari itu, agar dapat bertahan setiap perusahaan harus dapat menerapkan strategi yang sesuai dengan target pasar.

Berdasarkan data yang terakhir didapat SSC masih belum mencapai target penjualannya yang ditarget oleh pemilik perusahaan sebesar Rp.200.000.000.00. Hal tersebut dapat dilihat pada tabel 1 dibawah ini.

Tabel 1 : Pendapatan

	Target pendapatan / bulan (juta)	Pencapaian / bulan (juta)	Persentase
Aerobik	25	9.833	39.33%
Fitness	50	32.416	64.83%
Futsal	25	11.333	45.33%
Basket	45	29.750	66.11%
Badminton	45	31.333	69.63%

Masalah-masalah yang teridentifikasi yang dialami oleh SSC adalah sebagai berikut :

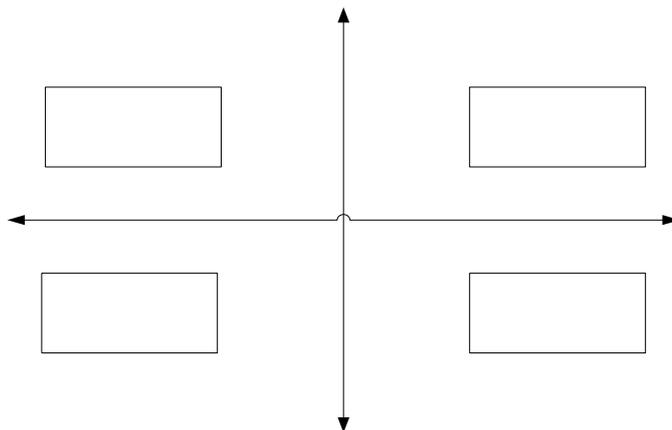
1. Target pasar SSC masih belum tepat.
2. Strategi yang digunakan SSC belum cocok dengan target pasar.
3. Fasilitas dari beberapa sarana olahraga belum semua lengkap.
4. Konsumen merasa belum puas terhadap SSC.
5. Kondisi perekonomian dan pendapatan masyarakat menurun sehingga pendapatnya hanya cukup untuk kebutuhan sehari-hari sehingga tidak ada yang disisihkan untuk olahraga.

Oleh karena hal tersebut, perumusan masalah yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Siapakah yang menjadi target pasar dari SSC?
2. Apakah kelebihan dan kekurangan SSC menurut konsumen?
3. Bagaimanakah tingkat kepentingan dan kepuasan konsumen terhadap SSC?
4. Upaya-upaya apa saja yang akan dilakukan oleh SSC untuk tetap dapat bersaing dengan sport center lainnya dengan fasilitas yang memadai?
5. Bagaimana strategi dan usulan yang perlu dilakukan oleh pihak pengelola SSC untuk meningkatkan jumlah konsumen yang datang ke SSC?

2. Tinjauan Pustaka

2.1 IPA (Importance/Performance Analysis)



Gambar 1 IPC

Keterangan :

a. Kuadran 1 → *Maintain Performance*

Pada daerah ini kinerja perusahaan mengenai atribut yang terdapat pada daerah ini ialah tinggi dan tingkat kepentingan pelanggan akan atribut tersebut pun tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa harus dipertahankan kinerja dari perusahaan untuk memenuhi kepentingan konsumen.

b. Kuadran 2 → *Focus Improvement Here*

Pada daerah ini kinerja perusahaan mengenai atribut yang terdapat pada daerah ini ialah rendah namun tingkat kepentingan pelanggan akan atribut tersebut tinggi sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan harus meningkatkan kinerjanya agar dapat memenuhi tingkat kepentingan konsumen yang tinggi akan atribut tersebut.

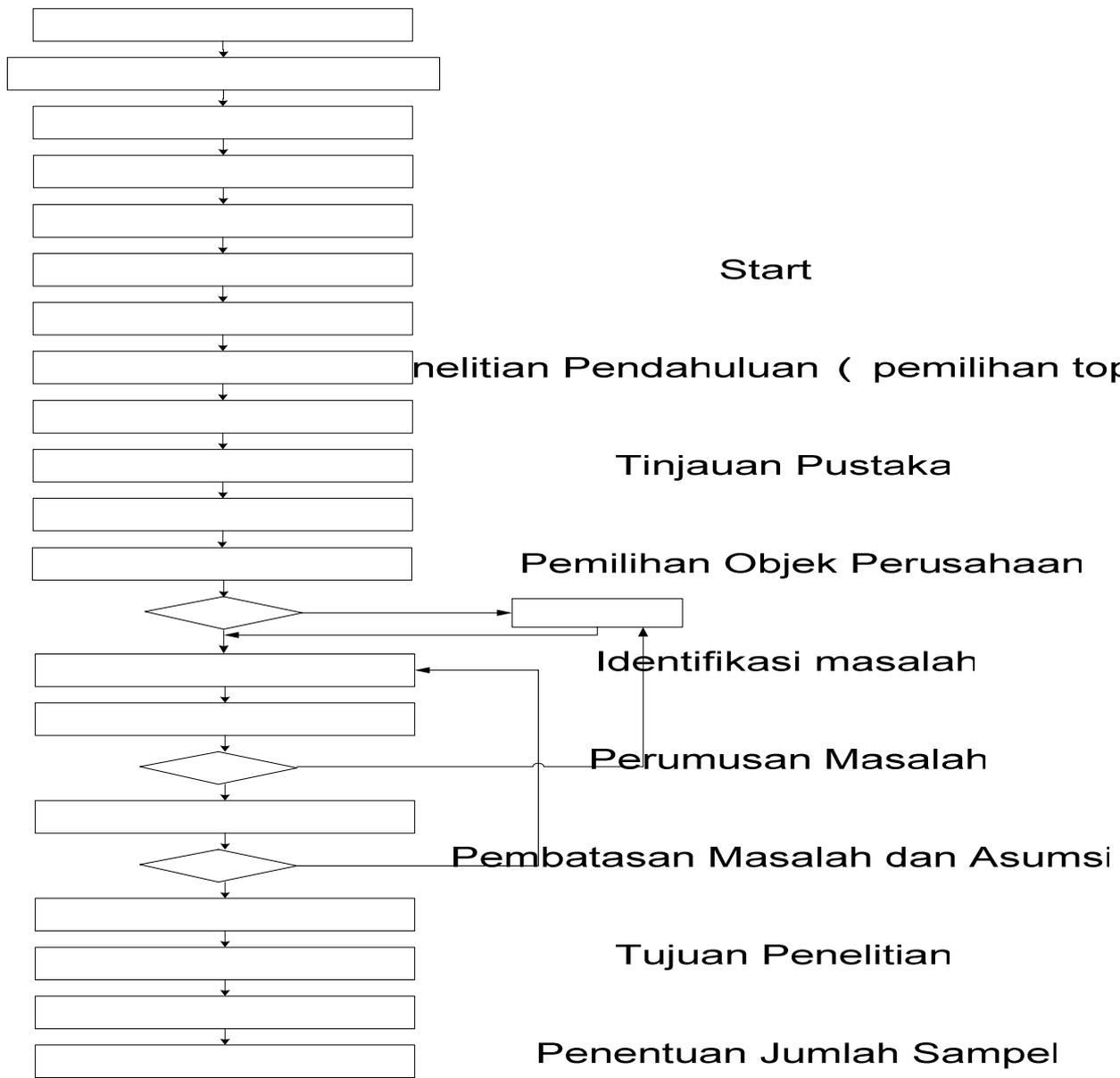
c. Kuadran 3 → *Medium Low Priority*

Pada daerah ini kinerja perusahaan mengenai atribut yang terdapat pada daerah ini ialah rendah dan tingkat kepentingan pelanggan akan atribut tersebut pun rendah sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan tidak perlu melakukan peningkatan performansi akan atribut pada daerah ini.

d. Kuadran 4 → *Reduce Emphasis*

Pada daerah ini kinerja perusahaan mengenai atribut yang terdapat pada daerah ini ialah tinggi dan tingkat kepentingan pelanggan akan atribut tersebut rendah sehingga dapat dikatakan bahwa perusahaan seharusnya tidak perlu melakukan performansi yang sangat baik karena tingkat kepentingan pelanggan yang rendah.

3. Sistematika Penelitian



Gambar 2 Flowchart

Penelitian Pendahuluan (pemilihan top

Tinjauan Pustaka

Pemilihan Objek Perusahaan

Identifikasi masalah

Perumusan Masalah

Pembatasan Masalah dan Asumsi

Tujuan Penelitian

Penentuan Jumlah Sampel

Penyusunan Kuisisioner

Pengujian validitas konstruk

Valid? No

Yes

Penyebaran Kuisisioner

Pengujian validitas konstruk

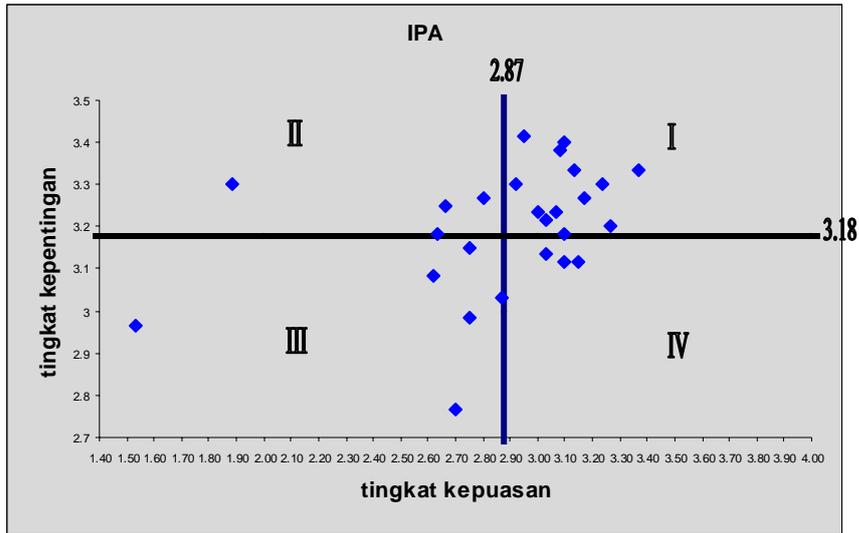
Valid?

4. Pengolahan Data dan Analisis

4.1 Importance Performance Analysis (IPA)

IPA disusun berdasarkan hasil kuesioner penelitian bagian II mengenai tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan responden terhadap SSC. Berikut ini adalah IPC :

- Aerobik

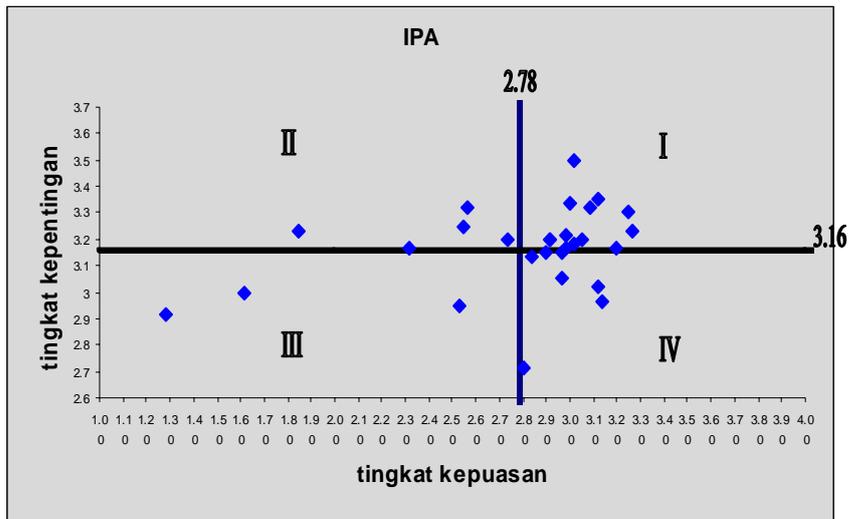


Gambar 3 Importance-Performance Chart aerobik

Tabel 2 : pembagian variabel-variabel ke dalam kuadran :

Focus Improvement Here (kuadran 2)	Maintain Performance (kuadran 1)
Promosi melalui media cetak	Kelengkapan variasi peralatan
Lantai dilapisi karpet	Kondisi peralatan yang terawat
Adanya tempat parkir yang luas	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan
Pencahayaannya yang baik	Tata letak peralatan yang tertata dengan rapi
	Terdapat loker penyimpanan barang
	Adanya audio visual
	Terdapat kantin makanan
	Terdapat kantin minuman
	Terdapat toilet dengan jumlah yang memadai
	Terdapat shower air hangat dan dingin
	Sirkulasi udara yang baik
	Kesiapan instruktur dalam membantu konsumen
	Pelayan tanggap pada keluhan setiap konsumen
Medium Low Priority (kuadran 3)	Reduce Emphasis (kuadran 4)
Tersedianya matras	Membayar 3 bulan mendapat free 1 bulan member
Tersedianya handuk	Lokasi di pinggir jalan
Kebersihantempat aerobik	terdapat tempat menunggu
Tersedianya sabun dan shampo untuk mandi	
Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	
Proses pembayaran dilakukan dengan cepat	
Kemudahan proses pembayaran (debit/kredit/cash)	

- Fitnes

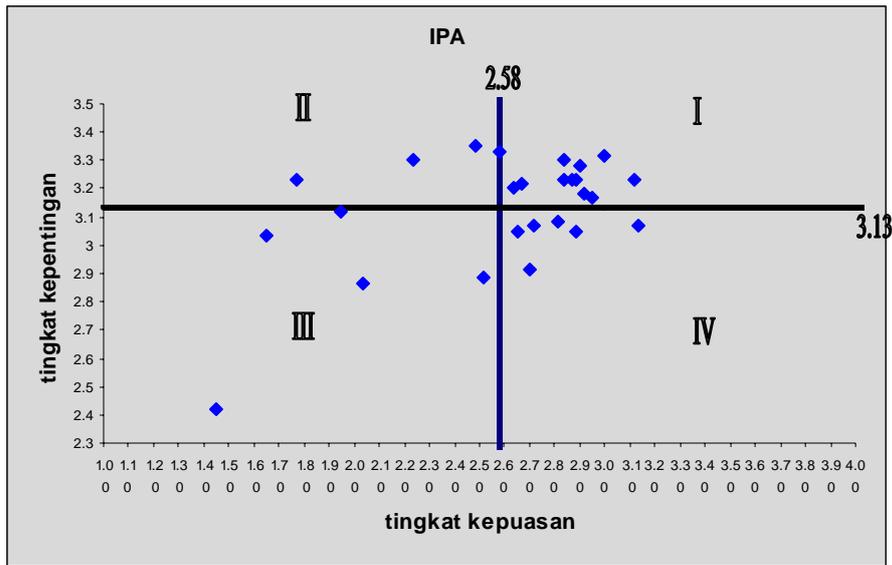


Gambar 4 Importance-Performance Chart fitnes

Tabel 3 : pembagian variabel-variabel ke dalam kuadran :

Focus Improvement Here (kuadran 2)	Maintain Performance (kuadran 1)
Lantai dilapisi oleh karpet	Kelengkapan variasi peralatan
Promosi melalui media cetak	Kondisi peralatan yang terawat
Terdapat kantin minuman	Kualitas peralatan
Adanya tempat parkir yang luas	Tata letak peralatan yang tertata dengan rapi
Sirkulasi udara yang baik	Terdapat tempat untuk menunggu
	Terdapat audio visual
	Pencahayaannya yang baik
	Terdapat toilet yang memadai jumlahnya
	Terdapat shower air hangat dan dingin
	Kesiapan instruktur dalam membantu konsumen
	Kesiapan pelayan dalam mengantarkan pesanan
	Pelayan tanggap terhadap keluhan konsumen
	Proses pembayaran dilakukan dengan cepat
Medium Low Priority (kuadran 3)	Reduce Emphasis (kuadran 4)
Tersedianya handuk	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan
Tersedianya shampo dan sabun untuk mandi (gratis)	Membayar 3 bulan mendapat free 1 bulan member
Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	Lokasi berada di pinggir jalan
kemudahan proses pembayaran (debet/kredit/cash) (kw.2)	Adanya jalur transportasi menuju lokasi tujuan
	Kebersihan tempat fitnes
	Terdapat loker penyimpanan barang
	Terdapat kantin makanan

- Futsal

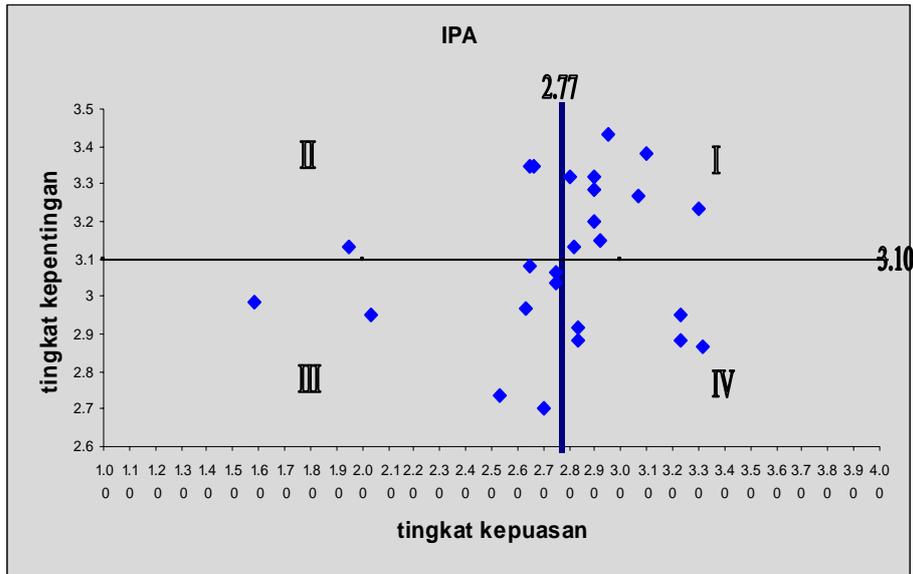


Gambar 5 Importance-Performance Chart futsal

Tabel 4 : pembagian variabel-variabel ke dalam kuadran :

Focus Improvement Here (kuadran 2)	Maintain Performance (kuadran 1)
Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan	Terdapat bola futsal untuk dipinjamkan
Adanya tempat parkir yang luas	Lantai lapangan yang terawat
Sirkulasi udara yang baik	Potongan harga 10 % untuk pembayaran selam 16 jam
	Lokasi di pinggir jalan
	Adanya jalur transportasi menuju lokasi tujuan
	Terdapat loker penyimpanan barang
	Terdapat tempat untuk menunggu
	Terdapat kantin makanan
	Terdapat kantin minuman
	Pencahayaan yang baik
	Terdapat shower air hangat dan dingin
	Pelayanan tanggap terhadap keluhan tiap konsumen
Medium Low Priority (kuadran 3)	Reduce Emphasis (kuadran 4)
Ukuran lapangan yang sesuai	Kebersihan lapangan futsal
Kondisi jaring yang terawat (tidak ada jaring yang putus/lepas)	Terdapat toilet yang memadai jumlahnya
Promosi melalui media cetak	Kesiapan pelayan dalam mengantarkan pesanan
Tersediannya handuk	Keramahan pelayan dalam melayani konsumen
Tersediannyashampo dan sabun untuk mandi	Proses pembayaran dilakukan dengan cepat
	Kemudahan proses pembayaran (debit/kredit/cash)

- Basket

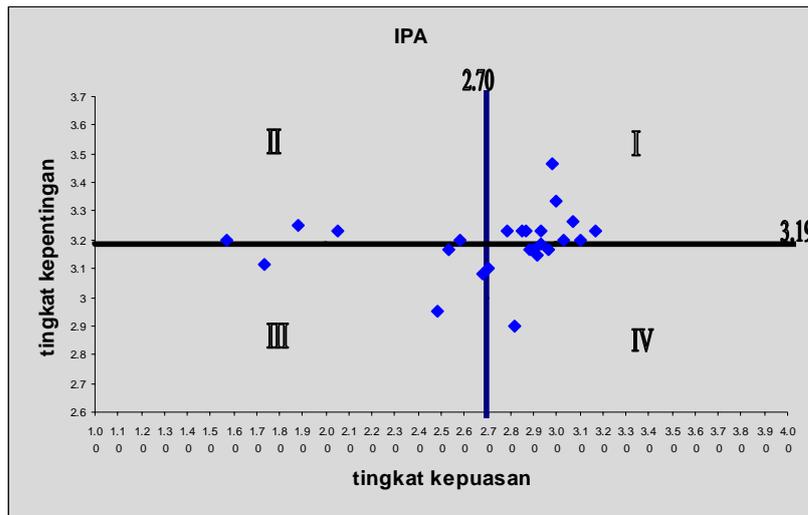


Gambar 6 Importance-Performance Chart basket

Tabel 5 : pembagian variabel-variabel ke dalam kuadran :

Focus Improvement Here (kuadran 2)	Maintain Performance (kuadran 1)
Tersedia bola basket untuk dipinjam	Ukuran lapangan yang sesuai standard
Adanya tempat parkir yang luas	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan
Sirkulasi udara yang baik	Potongan harga 10 % untuk pembayaran selama 12 minggu
	Lokasi berada di pinggir jalan
	Terdapat tempat untuk menunggu
	Terdapat kantin makanan
	Terdapat kantin minuman
	Pencahayaan yang baik
	Terdapat shower air hangat dan dingin
	Pelayan tanggap terhadap keluhan setiap konsumen
Medium Low Priority (kuadran 3)	Reduce Emphasis (kuadran 4)
Promosi melalui media cetak	Lantai lapangan tidak licin
adanya jalur transportasi menuju lokasi tujuan	Ukuran diameter ring standard
Tersedianya handuk	Kebersihan lapangan basket
Tersediannya shampo dan sabun untuk mandi	Terdapat loker penyimpanan barang
Kesiapan pelayan dalam mengantar pesanan	Terdapat toilet yang memadai jumlahnya
Keramahan pelayan dalam melayani konsumen	
Proses pembayaran dilakukan dengan cepat	
Kemudahan proses pembayaran (debit/cash.kredit)	

- Badminton



Gambar 7 Importance-Performance Chart badminton

Tabel 6 : pembagian variabel-variabel ke dalam kuadran :

Focus Improvement Here (kuadran 2)	Maintain Performance (kuadran 1)
Tersedia papan skor dan kursi wasit	Lantai lapangan yang tidak licin
Kerataan lantai lapangan	Tersediannya perlengkapan untuk badminton
Tersediannya sabun dan shampo untuk mandi	Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan
Proses pembayaran dilakukan dengan cepat	Terdapat loker penyimpanan barang
	Terdapat kantin makanan
	terdapat kantin minuman
	Pencahaayaan yang baik
	Terdapat shower air hangat dan dingin
	Pelayan tanggap terhadap keluhan setiap konsumen
Medium Low Priority (kuadran 3)	Reduce Emphasis (kuadran 4)
Promosi melalui media cetak	Potongan harga 10% untuk pembayaran selama 12 minggu
Terdapat toilet yang memadai jumlahnya	Lokasi di pinggir jalan
Tersediannya handuk	Adanya jalur transportasi menuju lokasi tujuan
Adanya tempat parkir yang luas	Kebersihan lapangan badminton
kemudahan proses pembayaran (debit/kredit/cash) (kw.2)	Terdapat tempat untuk menunggu
	Kesiapan pelayan dalam mengantarkan pesanan

5. Kesimpulan

5.1 Usulan

Dalam penelitian ini diusulkan 2 strategi untuk SSC yaitu strategi secara keseluruhan dan strategi untuk masing-masing cabang olahraga.

Strategi untuk keseluruhan

- Diadakan berbagai event olahraga.
- Diadakan acara nonton bareng untuk para pencinta olahraga.

Strategi untuk masing-masing sarana olahraga

Data diperoleh dari IPA kuadran 2, 3, dan 4. sedangkan untuk kuadran 1 tidak diusulkan. Setelah informasi-informasi yang didapat dari konsumen, baik itu kelebihan maupun kekurangan maka SSC akan melakukan perbaikan melalui 7P, yang akan dijabarkan sebagai berikut :

▪ **Cabang aerobik**

Prioritas perbaikan satu terdapat pada kuadran 2 :

Promotion (Promosi)

- Promosi melalui media cetak : promosi merupakan hal yang sangat penting dalam bidang pemasaran. Pihak SSC kurang melakukan promosi melalui media cetak, sehingga pihak SSC harus meningkatkan performansi promosi melalui media cetak, baik melalui brosur-brosur, majalah, spanduk maupun melalui koran-koran.

Product (Produk)

- Lantai dilapisi oleh karpet : lantai tempat aerobik belum dilapisi oleh karpet sehingga SSC harus meningkatkan performansi dengan melapisi lantai karpet sehingga keinginan konsumen dapat terpenuhi.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Adanya tempat parkir yang luas : tempat parkir yang terdapat di SSC terletak didepan gedung SSC. Namun kadang kala banyak orang kesulitan parkir karena area parkir yang kurang besar, sehingga pihak SSC memerlukan penambahan lahan parkir untuk meningkatkan performansinya.
- Pencahayaan yang baik : pencahayaan di tempat aerobik di SSC masih kurang baik untuk itu perlu dilakukan perubahan pencahayaan sehingga dapat meningkatkan performansi di tempat aerobik.

Prioritas perbaikan dua terdapat pada kuadran 3 :

Product (Produk)

- Tersedianya matras : matras digunakan untuk melakukan gerakan yang dilakukan dilantai oleh karena itu SSC sudah menyediakan matras untuk konsumen yang akan aerobik. Matras digunakan untuk menomorpang tubuh yang bersentuhan dengan lantai.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Tersedianya handuk : di SSC belum tersedia handuk untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan handuk untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa handuk dapat memakai handuk yang disediakan oleh SSC. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan performansi.
- Kebersihan tempat aerobik : kebersihan tempat aerobik merupakan hal yang cukup penting, karena dengan kebersihan tempat tersebut maka akan membuat para konsumen merasa nyaman dalam aerobik. SSC menyediakan tempat sampah disekitar tempat aerobik dan juga asbak bagi mereka yang merokok selain itu juga terdapat karyawan bagian kebersihan.
- Tersedianya sabun dan shampo untuk mandi : di SSC belum tersedia sabun dan shampo untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan sabun dan shampo untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa sabun dan shampo dapat memakai sabun dan shampo yang disediakan oleh SSC. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan performansi.

People (Orang)

- Keramahan pelayan dalam melayani konsumen : Manager dan pelayan SSC merupakan orang-orang yang ramah. Konsumen akan merasa nyaman untuk mengobrol dengan manager dan pelayan SSC untuk menanyakan seputar SSC

ataupun mengobrol yang lainnya. Manager dan pelayan SSC yang ramah ini harus dipertahankan oleh SSC

Process (Proses)

- Proses pembayaran dilakukan dengan cepat : proses pembayaran yang dilakukan di SSC dilakukan dengan cepat karena kasir sudah mengenal betul harga sewa tiap jamnya sehingga tidak akan terjadi kesalahan yang dapat memperlambat proses pembayaran.
- Kemudahan proses pembayaran (debit/kredit/cash) : di SSC tidak tersedia alat bayar otomatis karena biaya yang harus ditanggung cukup besar sehingga tidak diadakannya pembayaran secara otomatis dan hanya melalui pembayaran *cash* saja..

Prioritas perbaikan tiga terdapat pada kuadran 4 :

Promotion (Promosi)

- Membayar 3 bulan mendapatkan 1 bulan member : promosi ini digunakan untuk menarik minat para konsumen. Selain itu juga akan ada potongan harga pada jam-jam tertentu.

Place (Tempat)

- Lokasi dipinggir jalan : ini merupakan suatu kelebihan yang dimiliki, karena gedung SSC sudah tampak dari kejauhan karena letaknya yang berada dipinggir jalan dan juga tidak akan mentulitkan konsumen dalam mencari gedung SSC.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Terdapat tempat untuk menunggu : di SSC disediakan tempat untuk menunggu, disediakan meja dan kursi untuk menunggu dan juga diberikan fasilitas berupa TV, musik.

▪ **Cabang fitness**

Prioritas perbaikan satu terdapat pada kuadran 2 :

Product (Produk)

- Lantai dilapisi oleh karpet : lantai tempat fitness belum dilapisi oleh karpet sehingga SSC harus meningkatkan performansi dengan menambahkan lantai dengan karpet sehingga keinginan konsumen dapat terpenuhi.

Promotion (Promosi)

- Promosi melalui media cetak : promosi merupakan hal yang sangat penting dalam bidang pemasaran. Pihak SSC kurang melakukan promosi melalui media cetak, sehingga pihak SSC harus meningkatkan performansi promosi melalui media cetak, baik melalui brosur-brosur, majalah, spanduk maupun melalui koran-koran..

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Terdapat kantin minuman : kantin minuman yang tersedia di SSC telah menyediakan berbagai jenis minuman. Minuman merupakan sesuatu yang sangat penting jika berolahraga, oleh karena itu SSC akan melengkapi variasi minumannya baik itu air mineral, minuman berion maupun minuman-minuman segar lainnya sesuai dengan kebiasaan yang dilakukan oleh konsumen. Untuk

cabang fitness dapat dilengkapi pula suplemen atau susu yang berprotein tinggi untuk membentuk otot.

- Adanya tempat parkir yang luas : tempat parkir yang terdapat di SSC terletak didepan gedung SSC. Namun kadang kala banyak orang kesulitan parkir karena area parkir yang kurang besar, sehingga pihak SSC memerlukan penambahan lahan parkir untuk meningkatkan performansinya.
- Sirkulasi udara yang baik : jika kita berolahraga maka kita memerlukan sirkulasi udara yang baik untuk pertukaran oksigen, sehingga kita tidak akan merasakan sesak ataupun panas. Sirkulasi udara yang terdapat di tempat fitness cukup baik namun lebih baik ditambahkan *exhaust* sehingga sirkulasi udara akan lebih baik lagi.

Prioritas perbaikan dua terdapat pada kuadran 3 :

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Tersedianya handuk : di SSC belum tersedia handuk untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan handuk untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa handuk dapat memakai handuk yang disediakan oleh SSC. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan performansi.
- Tersedianya sabun dan shampo untuk mandi : di SSC belum tersedia sabun dan shampo untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan sabun dan shampo untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa sabun dan shampo dapat memakai sabun dan shampo yang disediakan oleh SSC.

People (Orang)

- Keramahan pelayan dalam melayani konsumen : Manager dan pelayan SSC merupakan orang-orang yang ramah. Konsumen akan merasa nyaman untuk mengobrol dengan manager dan pelayan SSC untuk menanyakan seputar SSC ataupun mengobrol yang lainnya. Manager dan pelayan SSC yang ramah ini harus dipertahankan oleh SSC

Process (Proses)

- Kemudahan proses pembayaran (debet/kredit/cash) : di SSC tidak tersedia alat bayar otomatis karena biaya yang harus ditanggung cukup besar sehingga tidak diadakannya pembayaran secara otomatis dan hanya melalui pembayaran *cash* saja..

Prioritas perbaikan tiga terdapat pada kuadran 4 :

Price (Harga)

- Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan : harga yang diberikan oleh SSC dengan fasilitas yang diberikan cukup sesuai. Harga merupakan sesuatu yang sangat sensitif sekali, adanya perbedaan yang kecil pun dapat menyebabkan konsumen pindah ke lain hati.

Promotion (Promosi)

- Membayar 3 bulan mendapatkan 1 bulan member : promosi ini digunakan untuk menarik minat para konsumen. Selain itu juga akan ada potongan harga pada jam-jam tertentu.

Place (Tempat)

- Lokasi dipinggir jalan : ini merupakan suatu kelebihan yang dimiliki, karena gedung SSC sudah tampak dari kejauhan karena letaknya yang berada dipinggir jalan dan juga tidak akan mentulitkan konsumen dalam mencari gedung SSC.
- Adanya jalur transportasi menuju toko : SSC terletak dipinggir jalan dan merupakan jalur hidup. Selain itu juga dilalui oleh jalur transportasi umum sehingga mudah para konsumen yang tidak menggunakan kendaraan pribadi.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Kebersihan tempat fitness : kebersihan tempat fitness merupakan hal yang cukup penting, karena dengan kebersihan tempat tersebut maka akan membuat para konsumen merasa nyaman. SSC menyediakan tempat sampah disekitar tempat fitness selain itu juga terdapat karyawan bagian kebersihan.
- Terdapat kantin makanan : kantin makanan yang terdapat di SSC menyediakan makanan-makanan ringan seperti snack, dari kebiasaan dan target pasar pihak SSC akan melakukan kerja sama dengan warga sekitar untuk menambah variasi makanan berupa jajanan tradisional seperti baso tahu, batagor dan lain-lain dengan menggunakan sistem bagi hasil. Sehingga dapat memberi kepuasan tersendiri terhadap konsumen.
- Terdapat loker penyimpanan barang : pihak SSC memberikan pinjaman loker kepada siapapun konsumen yang akan menggunakannya. Dengan adanya loker maka para konsumen dapat berolahraga dengan tenang karena barang-barang yang dibawa oleh konsumen terjamin keamanannya didalam loker.

▪ Cabang futsal

Prioritas perbaikan satu terdapat pada kuadran 2 :

Price (Harga)

- Kesesuaian harga dengan fasilitas yang diberikan : harga yang diberikan oleh SSC dengan fasilitas yang diberikan cukup sesuai. Harga merupakan sesuatu yang sangat sensitif sekali, adanya perbedaan yang kecil pun dapat menyebabkan konsumen pindah ke lain hati.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Adanya tempat parkir yang luas : tempat parkir yang terdapat di SSC terletak didepan gedung SSC. Namun kadang kala banyak orang kesulitan parkir karena area parkir yang kurang besar, sehingga pihak SSC memerlukan penambahan lahan parkir untuk meningkatkan performansinya.
- Sirkulasi udara yang baik : jika kita berolahraga maka kita memerlukan sirkulasi udara yang baik untuk pertukaran oksigen, sehingga kita tidak akan merasakan sesak ataupun panas. Sirkulasi udara yang terdapat di tempat futsal kurang baik karena atap lapangan yang terlalu rendah sehingga udara terasa panas dan sesak namun dapat diakali dengan menambahkan *exhaust* sehingga sirkulasi udara akan lebih baik.

Prioritas perbaikan dua terdapat pada kuadran 3 :

Product (Produk)

- Ukuran lapangan sesuai : ukuran lapangan futsal di SSC tidak sesuai dengan ukuran lapangan yang standard, lapangan terlalu kecil sehingga membuat permainan menjadi tidak nyaman dalam bergerak. Untuk itu SSC harus merubah ukuran lapangan agar dapat memuaskan para konsumen.
- Kondisi jaring gawang yang terawat : jaring yang baik membuat orang yang bermain pun merasa nyaman, sehingga tidak perlu berdebat dalam menentukan gol atau tidak. Oleh karena itu perlu diadakan pemeriksaan secara berkala setiap minggu atau bulan untuk menghindari keluhan dari konsumen.

Promotion (Promosi)

- Promosi melalui media cetak : promosi merupakan hal yang sangat penting dalam bidang pemasaran. Pihak SSC kurang melakukan promosi melalui media cetak, sehingga pihak SSC harus meningkatkan performansi promosi melalui media cetak, baik melalui brosur-brosur, majalah, spanduk maupun melalui koran-koran..

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Tersedianya handuk : di SSC belum tersedia handuk untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan handuk untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa handuk dapat memakai handuk yang disediakan oleh SSC. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan performansi.
- Tersedianya sabun dan shampo untuk mandi : di SSC belum tersedia sabun dan shampo untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan sabun dan shampo untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa sabun dan shampo dapat memakai sabun dan shampo yang disediakan oleh SSC.

Prioritas perbaikan tiga terdapat pada kuadran 4 :

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Kebersihan tempat futsal : kebersihan tempat futsal merupakan hal yang cukup penting, karena dengan kebersihan tempat tersebut maka akan membuat para konsumen merasa nyaman. SSC menyediakan tempat sampah disekitar tempat fitnes selain itu juga terdapat karyawan bagian kebersihan.
- Terdapat toilet dengan jumlah yang memadai : toilet merupakan salah satu hal yang penting juga. Jumlah yang memadai akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen, kepuasan tercapai jika tidak harus menunggu giliran atau bergantian dengan orang lain. SSC menyediakan jumlah toilet yang cukup memadai jumlahnya sehingga tidak perlu menunggu lama-lama.

People (Orang)

- Keramahan pelayan dalam melayani konsumen : Manager dan pelayan SSC merupakan orang-orang yang ramah. Konsumen akan merasa nyaman untuk mengobrol dengan manager dan pelayan SSC untuk menanyakan seputar SSC ataupun mengobrol yang lainnya. Manager dan pelayan SSC yang ramah ini harus dipertahankan oleh SSC

- Kesiapan pelayan dalam mengantarkan pesanan : kesiapan pelayan sangat dibutuhkan, karena ini merupakan jasa yang diberikan kepada konsumen, semakin cepat pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapat oleh konsumen.

Process (Proses)

- Proses pembayaran dilakukan dengan cepat : proses pembayaran yang dilakukan di SSC dilakukan dengan cepat karena kasir sudah mengenal betul harga sewa tiap jamnya sehingga tidak akan terjadi kesalahan yang dapat memperlambat proses pembayaran.
- Kemudahan proses pembayaran (debet/kredit/cash) : di SSC tidak tersedia alat bayar otomatis karena biaya yang harus ditanggung cukup besar sehingga tidak diadakannya pembayaran secara otomatis dan hanya melalui pembayaran *cash* saja..

▪ Cabang basket

Prioritas perbaikan satu terdapat pada kuadran 2 :

Product (Produk)

- Tersedianya bola basket untuk dipinjam : SSC sudah menyediakan bola basket namun bola basket yang disediakan kualitasnya kurang baik sehingga untuk digunakan dalam permainan terasa kurang nyaman. Oleh karena itu sebaiknya pihak SSC menyediakan bola dengan kualitas yang baik agar para konsumen merasa nyaman dalam bermain basket.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Adanya tempat parkir yang luas : tempat parkir yang terdapat di SSC terletak didepan gedung SSC. Namun kadang kala banyak orang kesulitan parkir karena area parkir yang kurang besar, sehingga pihak SSC memerlukan penambahan lahan parkir untuk meningkatkan performansinya.
- Sirkulasi udara yang baik : jika kita berolahraga maka kita memerlukan sirkulasi udara yang baik untuk pertukaran oksigen, sehingga kita tidak akan merasakan sesak ataupun panas. Sirkulasi udara yang terdapat di tempat fitness cukup baik namun lebih baik ditambahkan *exhaust* sehingga sirkulasi udara akan lebih baik lagi.

Prioritas perbaikan dua terdapat pada kuadran 3 :

Promotion (Promosi)

- Promosi melalui media cetak : promosi merupakan hal yang sangat penting dalam bidang pemasaran. Pihak SSC kurang melakukan promosi melalui media cetak, sehingga pihak SSC harus meningkatkan performansi promosi melalui media cetak, baik melalui brosur-brosur, majalah, spanduk maupun melalui koran-koran..

Place (Tempat)

- Adanya jalur transportasi menuju toko : SSC terletak dipinggir jalan dan merupakan jalur hidup. Selain itu juga dilalui oleh jalur transportasi umum sehingga memudahkan para konsumen yang tidak menggunakan kendaraan pribadi.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Tersedianya handuk : di SSC belum tersedia handuk untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan handuk untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa handuk dapat memakai handuk yang disediakan oleh SSC. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan performansi.
- Tersedianya sabun dan shampo untuk mandi : di SSC belum tersedia sabun dan shampo untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan sabun dan shampo untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa sabun dan shampo dapat memakai sabun dan shampo yang disediakan oleh SSC.

People (Orang)

- Keramahan pelayan dalam melayani konsumen : Manager dan pelayan SSC merupakan orang-orang yang ramah. Konsumen akan merasa nyaman untuk mengobrol dengan manager dan pelayan SSC untuk menanyakan seputar SSC ataupun mengobrol yang lainnya. Manager dan pelayan SSC yang ramah ini harus dipertahankan oleh SSC
- Kesiapan pelayan dalam mengantarkan pesanan : kesiapan pelayan sangat dibutuhkan, karena ini merupakan jasa yang diberikan kepada konsumen, semakin cepat pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapat oleh konsumen.

Process (Proses)

- Proses pembayaran dilakukan dengan cepat : proses pembayaran yang dilakukan di SSC dilakukan dengan cepat karena kasir sudah mengenal betul harga sewa tiap jamnya sehingga tidak akan terjadi kesalahan yang dapat memperlambat proses pembayaran.
- Kemudahan proses pembayaran (debet/kredit/cash) : di SSC tidak tersedia alat bayar otomatis karena biaya yang harus ditanggung cukup besar sehingga tidak diadakannya pembayaran secara otomatis dan hanya melalui pembayaran *cash* saja..

Prioritas perbaikan tiga terdapat pada kuadran 4 :

Product (Produk)

- Lantai lapangan tidak licin : lantai lapangan basket di SSC sangat terawat, setiap kali sebelum bermain lantai lapangan selalu di pel oleh petugas kebersihan sehingga lantai tidak licin karena kotor ataupun oleh air. Lantai yang terbuat dari kayu membuat lebih nyaman dalam bermain. Karena jika lapangan licin maka akan membahayakan para konsumen yang menggunakan lapangan tersebut.
- Ukuran diameter ring yang standard : ukuran diameter ring di SSC sudah memenuhi standard, tidak terlalu besar dan juga tidak terlalu kecil. Jika diameter ring terlalu kecil maka akan menyulitkan untuk memasukan bola dan juga sebaliknya jika terlalu besar pun permainan tidak akan kompetitif karena diameter ring yang terlalu besar.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Kebersihan tempat futsal : kebersihan tempat futsal merupakan hal yang cukup penting, karena dengan kebersihan tempat tersebut maka akan membuat para

konsumen merasa nyaman. SSC menyediakan tempat sampah disekitar tempat fitnes selain itu juga terdapat karyawan bagian kebersihan.

- Terdapat toilet dengan jumlah yang memadai : toilet merupakan salah satu hal yang penting juga. Jumlah yang memadai akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen, kepuasan tercapai jika tidak harus menunggu giliran atau bergantian dengan orang lain. SSC menyediakan jumlah toilet yang cukup memadai jumlahnya sehingga tidak perlu menunggu lama-lama.
- Terdapat loker penyimpanan barang : pihak SSC memberikan pinjaman loker kepada siapapun konsumen yang akan menggunakannya. Dengan adanya loker maka para konsumen dapat berolahraga dengan tenang karena barang-barang yang dibawa oleh konsumen terjamin keamanannya didalam loker.

▪ **Cabang badminton**

Prioritas perbaikan satu terdapat pada kuadran 2 :

Product (Produk)

- Tersedianya papan skor dan kursi wasit : dalam permainan badminton wasit dan skor itu sangat dibutuhkan, wasit sebagai pemimpin pertandingan dapat mengamati pertandingan lebih jelas dengan duduk dikursi wasit yang posisinya berada lebih tinggi begitu juga skor. Kursi wasit dan papan skor sudah di sediakan oleh SSC namun untuk bagian skor kualitas yang diberikan kurang baik, sehingga pihak SSC harus secepatnya memperbaiki supaya para konsumen merasa puas atas apa yang diberikan.
- Kerataan lantai lapangan : dalam setiap berolahraga kerataan permukaan lapangan akan membuat kita merasa nyaman dalam berolahraga. Kerataan lapangan badminton di SSC kurang baik, masih ada lapangan yang lantainya tidak rata, oleh sebab itu harus dilakukan perbaikan secepatnya supaya para konsumen dapat berolahraga dengan nyaman.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Tersedianya sabun dan shampo untuk mandi : di SSC belum tersedia sabun dan shampo untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan sabun dan shampo untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa sabun dan shampo dapat memakai sabun dan shampo yang disediakan oleh SSC.

Process (Proses)

- Proses pembayaran dilakukan dengan cepat : proses pembayaran yang dilakukan di SSC dilakukan dengan cepat karena kasir sudah mengenal betul harga sewa tiap jamnya sehingga tidak akan terjadi kesalahan yang dapat memperlambat proses pembayaran.

Prioritas perbaikan dua terdapat pada kuadran 3 :

Promotion (Promosi)

- Promosi melalui media cetak : promosi merupakan hal yang sangat penting dalam bidang pemasaran. Pihak SSC kurang melakukan promosi melalui media cetak, sehingga pihak SSC harus meningkatkan performansi promosi melalui media cetak, baik melalui brosur-brosur, majalah, spanduk maupun melalui koran-koran..

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Terdapat toilet dengan jumlah yang memadai : toilet merupakan salah satu hal yang penting juga. Jumlah yang memadai akan memberikan kepuasan tersendiri kepada konsumen, kepuasan tercapai jika tidak harus menunggu giliran atau bergantian dengan orang lain. SSC menyediakan jumlah toilet yang cukup memadai jumlahnya sehingga tidak perlu menunggu lama-lama.
- Tersedianya handuk : di SSC belum tersedia handuk untuk mandi. Melihat dari kebutuhan konsumen dan target pasar pihak SSC akan menyediakan handuk untuk mandi sehingga para konsumen yang tidak membawa handuk dapat memakai handuk yang disediakan oleh SSC. Hal tersebut dilakukan untuk meningkatkan performansi.
- Adanya tempat parkir yang luas : tempat parkir yang terdapat di SSC terletak didepan gedung SSC. Namun kadang kala banyak orang kesulitan parkir karena area parkir yang kurang besar, sehingga pihak SSC memerlukan penambahan lahan parkir untuk meningkatkan performansinya.

Process (Proses)

- Kemudahan proses pembayaran (debet/kredit/cash) : di SSC tidak tersedia alat bayar otomatis karena biaya yang harus ditanggung cukup besar sehingga tidak diadakannya pembayaran secara otomatis dan hanya melalui pembayaran *cash* saja..

Prioritas perbaikan tiga terdapat pada kuadran 4 :

Promotion (Promosi)

- Potongan harga 10% untuk pembayaran selama 12 minggu : promosi ini digunakan untuk menarik minat para konsumen. Selain itu juga akan ada potongan harga pada jam-jam tertentu.

Place (Tempat)

- Lokasi dipinggir jalan : ini merupakan suatu kelebihan yang dimiliki, karena gedung SSC sudah tampak dari kejauhan karena letaknya yang berada dipinggir jalan dan juga tidak akan mentulitkan konsumen dalam mencari gedung SSC.
- Adanya jalur transportasi menuju toko : SSC terletak dipinggir jalan dan merupakan jalur hidup. Selain itu juga dilalui oleh jalur transportasi umum sehingga mudah para konsumen yang tidak menggunakan kendaraan pribadi.

Physical Evidence (Bentuk Fisik)

- Kebersihan tempat fitness : kebersihan tempat fitness merupakan hal yang cukup penting, karena dengan kebersihan tempat tersebut maka akan membuat para konsumen merasa nyaman. SSC menyediakan tempat sampah disekitar tempat fitness selain itu juga terdapat karyawan bagian kebersihan.
- Terdapat tempat untuk menunggu : di SSC disediakan tempat untuk menunggu, disediakan meja dan kursi untuk menunggu dan juga diberikan fasilitas berupa TV, musik.

People (Orang)

- Kesiapan pelayan dalam mengantarkan pesanan : kesiapan pelayan sangat dibutuhkan, karena ini merupakan jasa yang diberikan kepada konsumen, semakin cepat pelayanan yang diberikan maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang didapat oleh konsumen.

5.2 Saran

- Perlu dilakukan penelitian yang lebih lanjut dengan melibatkan pesaing dalam penelitian sehingga dapat mengetahui kekurangan secara lebih mendalam.
- Dari hasil penelitian tidak tampak kebiasaan atau gaya hidup yang sering dilakukan oleh para konsumen untuk itu diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai perilaku dan gaya hidup konsumen yang berhubungan dengan aktifitas berolahraga.
- Perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dengan *range* umur yang lebih kecil sehingga dapat lebih fokus.
- Perbaikan pertama adalah sarana futsal itu dapat dilihat dari hasil penjualan yang masih belum tercapai dan juga tingkat kepuasan yang masih rendah. Sedangkan aerobik menempati prioritas perbaikan kedua karena target dari pendapatannya yang masih rendah. Untuk fitness dan basket menempati prioritas perbaikan ketiga karena pada sarana ini tingkat pendapatan cukup tinggi sehingga tidak banyak yang diperbaiki. Untuk prioritas perbaikan terakhir yaitu sarana badminton.

6. Daftar Pustaka

- Bradley, Frank.; "*Strategic marketing*", Citabook, Jakarta, 2003.
- Hair, Joseph F.; "*Marketing Research 4th ed*", McgGraw-Hill, 2009.
- Kasali, Rhenald.; "*Membidik Pasar Indonesia*", PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta, 2005.
- Kotler, Philip.; "*Manajemen Pemasaran*", Prenhalindo, Jakarta, 2002.
- Sandjaja, MSPH., Dr.B., dan Albertus Heriyanto, M.Hum.; "*Panduan Penelitian*", Prestasi Pustaka, Jakarta, 2006.
- Sugiyono, Prof. Dr.; "*Metode Penelitian Administrasi*", Alfabeta, Bandung, 2002.
- Supranto J., Prof. M.A.Apu.; "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*", Rineka Cipta, Jakarta, 2006.
- Zeithaml, Valerie.A.; "*Services Marketing*" McgGraw-Hill, 2009.