

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pada kehidupan modern saat ini, masyarakat kembali sadar akan pentingnya menjaga kebugaran tubuhnya agar terhindar dari berbagai macam penyakit. Selain menjaga kebugaran, masyarakat pun sadar untuk menjaga penampilannya agar tetap menarik sehingga masyarakat pun mulai memilih olahraga yang dapat dilakukan secara rutin dan dapat menyesuaikan jadwal rutinitasnya. Salah satu alternatif yang dipilih adalah *fitness center*, karena *fitness center* menyediakan alat-alat yang dapat dipakai oleh konsumen untuk menjaga kebugaran dan penampilan tubuhnya, selain itu *fitness center* juga buka hingga malam sehingga memungkinkan masyarakat dapat berolahraga pada malam hari dan tidak mengganggu rutinitasnya.

Dari sekian banyak *fitness center* yang berada di Kota Bandung, *Rebel Gym* adalah salah satu tempat kebugaran yang menyediakan berbagai macam fasilitas antara lain *fitness center*, aikido, *aerobics*, yoga, dan pilates. *Rebel Gym* juga menyediakan *food supplement* dari USA yang dapat membantu menaikkan dan menurunkan berat badan secara aman. *Rebel Gym* berdiri pada bulan Februari 2000 yang beralamat di jalan Ranggamalela no. 13 dan pada bulan Januari 2005 *Rebel Gym* berpindah lokasi ke jalan Prabudimuntur no. 4 (*Rebel Gym 1*), dan pada bulan November 2007 membuka cabang di jalan Surya Sumantri no. 18 (*Rebel Gym 2*).

Penelitian dilakukan pada *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri, karena pada *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri terdapat cukup banyak *member* yang tidak memperpanjang *membership*-nya. Hal ini mungkin disebabkan oleh adanya keluhan dari *member* yang menunjukkan kurang puasnya *member* terhadap pelayanan yang diberikan, *member* berpindah kota atau tidak memiliki waktu untuk berolahraga. Untuk mempertahankan dan meningkatkan jumlah *member* aktif maka *Rebel Gym* sangat memperhatikan kelengkapan alat dan fasilitas yang

ada. Namun untuk itu ada satu faktor lagi yang tidak dapat diabaikan yaitu pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Pihak manajemen *Rebel Gym* perlu mengetahui apa saja yang menjadi harapan dari *member*, dan perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada pengunjung. Sehingga jika pengunjung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka pengunjung akan tetap memilih *Rebel Gym* sebagai sarana olahraga untuk tetap menjaga kebugaran dan penampilannya.

1.2 Identifikasi Masalah

Pihak *Rebel Gym* perlu memperhatikan pelayanan yang diberikan kepada *member*, apakah pelayanan yang diberikan sudah memenuhi harapan *member* atau belum. Dari hasil pengamatan dan wawancara kepada beberapa *member* dan pihak manajemen, maka dapat diidentifikasi masalah-masalah yang ada pada *Rebel Gym* cabang surya sumantri, yaitu:

- Terdapat cukup banyak *member* yang tidak memperpanjang *membershipnya*.
- Adanya keluhan-keluhan dari *member* terhadap pelayanan yang diberikan oleh *Rebel Gym* cabang surya sumantri, seperti pola latihan yang berbeda-beda dari setiap instruktur, ketepatan waktu instruktur, kondisi alat, tempat parkir yang kurang, dan kebersihan.

Dengan melihat permasalahan diatas menunjukkan bahwa adanya gejala ketidakpuasan *member*, yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan *Rebel Gym* belum dapat memenuhi harapan *member*. Sehingga perlu dilakukan pengukuran tingkat kepuasan *member* dan analisis terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh *Rebel Gym* selama ini.

1.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi

1.3.1 Pembatasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dalam mengatasi masalah yang kompleks maka diperlukan adanya batasan-batasan, yaitu:

1. Responden adalah *member* aktif non privat *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri.
2. Penelitian hanya dilakukan pada *fitness center* saja, tidak beserta aikido, *aerobics*, yoga, dan pilates karena *fitness center* merupakan fasilitas utama yang diberikan oleh *Rebel Gym*.

1.3.2 Asumsi

Asumsi yang digunakan dalam penelitian antara lain:

1. Tingkat kepercayaan yang digunakan dalam penelitian ini adalah 95%
2. Tingkat ketelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah 5 %

1.4 Perumusan Masalah

Masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini antara lain:

1. Bagaimana kesenjangan antara persepsi dan harapan *member* atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri (Gap 5)?
2. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan *member*, atas kualitas pelayanan yang diberikan *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri (Gap 1)?
3. Bagaimana kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan *member* dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri (Gap 2)?
4. Bagaimana kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri (Gap 3)?
5. Bagaimana kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri (Gap 4)?
6. Bagaimana tingkat loyalitas *member* terhadap *Rebel Gym*?
7. Sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas *member*?
8. Usaha perbaikan apa saja yang dapat dilakukan oleh *Rebel Gym* untuk memperbaiki kualitasnya?

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah untuk menjawab perumusan masalah diatas, yaitu:

1. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi dan harapan *member* atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri.
2. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen dengan harapan *member*, atas kualitas pelayanan yang diberikan *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri.
3. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara persepsi manajemen atas harapan *member* dengan spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan oleh *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri.
4. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara spesifikasi kualitas jasa yang telah ditetapkan dengan penyampaian jasa yang telah dilakukan oleh *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri.
5. Mengetahui dan menganalisis kesenjangan antara penyampaian jasa dengan komunikasi eksternal yang telah dilakukan oleh *Rebel Gym* cabang Surya Sumantri.
6. Mengetahui tingkat loyalitas *member* terhadap *Rebel Gym*.
7. Mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan mempengaruhi loyalitas *member*.
8. Dapat memberikan masukan kepada pihak manajemen mengenai hal-hal yang dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang penelitian, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi dasar-dasar teori yang relevan dengan masalah yang ada pada penelitian ini sebagai dasar pengolahan dan analisis data

penelitian. Teori-teori tersebut diambil dari buku-buku dan karangan-karangan ilmiah yang dapat menunjang pemecahan masalah yang diteliti.

BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisi langkah-langkah berupa flow chart berikut penjelasannya yang dilakukan guna memecahkan masalah dalam penelitian ini.

BAB 4 PENGUMPULAN DATA

Bab ini berisi data umum perusahaan, struktur organisasi, sejarah dan perkembangan perusahaan, serta data-data yang diperlukan untuk proses pengolahan dan analisis data.

BAB 5 PENGOLAHAN DATA DAN ANALISIS

Bab ini berisi pengolahan data dan penganalisaan hasil pengolahan data, serta usulan-usulan yang diberikan kepada pihak manajemen *Rebel Gym* agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil analisis pengolahan data penelitian ini dan saran-saran yang diberikan untuk *Rebel Gym* dalam upaya peningkatan kualitas pelayanannya.