

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Bisnis *gym* atau *fitness* sedang ramai di kalangan masyarakat, karena olahraga ini senangi oleh masyarakat, dimana tempat yang paling sering disenangi untuk berolahraga adalah suatu tempat kebugaran (*fitness & gym center*). *Fitness & gym center* banyak disukai oleh masyarakat Indonesia karena di dalam *fitness & gym center* ini memiliki berbagai alat dan fasilitas yang sudah disesuaikan dengan program yang dimiliki masing-masing oleh *fitness & gym center*, seperti program untuk melatih fisik, penurunan berat badan, peningkatan untuk kekuatan otot atau pembentukan otot dan juga pembentukan badan untuk mendapatkan bentuk badan yang ideal.

Selain daripada menginginkan bentuk badan yang ideal dan juga memiliki tubuh yang sehat. Para pelanggan juga menginginkan kenyamanan dan layanan yang baik ketika pelanggan berolahraga di *gym centre*. Ketika para pelanggan berolahraga, pasti membutuhkan layanan yang baik misalnya jika pelanggan membutuhkan bantuan, staff yang berada di lapangan selalu responsif dan sepenuh hati membantu pelanggan ketika para pelanggan membutuhkan bantuan, sehingga para pelanggan merasa senang dan puas terhadap *gym centre* tersebut karena layanan yang diberikan cukup baik.

Pelanggan yang puas terhadap layanan akan cenderung menggunakan ulang layanan dan perusahaan penyedia layanan. Oleh sebab itu perusahaan yang mampu memuaskan pelanggannya, itulah yang dapat meningkatkan keuntungan dan *market sellnya*. *Fitness & gym center* di kota Medan juga terus meningkatkan kualitas layanan perusahaan. Perusahaan mendengarkan masukan dan umpan balik dari pelanggan untuk memahami kebutuhan dan harapan pelanggan. Dengan demikian, *fitness & gym center* dapat melakukan penyesuaian dan perbaikan yang diperlukan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pelanggan. Perusahaan juga terus memperbarui alat-

alat dan fasilitas perusahaan agar selalu *up-to-date* dengan perkembangan teknologi terbaru dalam industri kebugaran.

Keunggulan dalam kualitas layanan juga tercermin dalam segala sesuatu yang disediakan oleh *fitness & gym center* di kota Medan. Pelanggan dapat belajar dari pelatih *personal trainer* yang sudah tersertifikasi dan kompeten di dalam bidangnya, dimana itu juga dapat dimanfaatkan untuk mengembangkan program-program yang efektif dan sesuai dengan kebutuhan para pengunjung. Pelatih *personal trainer* tersebut memiliki pengetahuan dan pengalaman yang luas dalam bidang kebugaran dan siap membantu pelanggan dalam mencapai hasil yang telah dicapai. Perusahaan terus menerus berkembang dalam segi kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan menyenangkan pelanggan yang datang untuk berolahraga. Pelanggan yang puas akan kualitas layanan di dalam suatu tempat *fitness & gym center* akan terus datang kembali dan menjadi pelanggan yang setia. Oleh sebab itu, semakin banyak *fitness & gym center* bermunculan dan persaingan antar *fitness & gym center* semakin tinggi.

Semakin kompetitif persaingan dalam bisnis *fitness & gym* menuntut kualitas layanan yang lebih baik lagi dan juga menuntut perusahaan untuk mengambil langkah langkah serta strategi yang tepat untuk memenangkan persaingan dengan kompetitor, juga tentunya mempertahankan bahkan meningkatkan keuntungan atau profit yang dihasilkan. Perusahaan *fitness & gym center* harus memiliki cara agar pelanggan selalu merasa nyaman dan puas untuk berolahraga serta tidak berpindah ke tempat lain meskipun perusahaan lain juga memberikan jenis layanan tempat olahraga yang sama.

Salah satu perusahaan *fitness & gym center* yang cukup terkenal di Medan adalah *Tribe Fit. Fitness & gym center* ini berlokasi di Sun Plaza Medan, di Jalan KH. Zainul Arifin No.7, Petisah Tengah, Kec. Medan Petisah, di Kota Medan, Sumatera Utara. *Tribe Fit* merupakan salah satu perusahaan jasa yang bergerak dibidang pusat kebugaran dimana terdapat alat-alat olahraga yang digunakan untuk membantu meningkatkan kebugaran dan menyediakan

program pembentukan tubuh. Tribe Fit hanya memiliki satu tempat di Medan, dan tidak memiliki cabang di tempat lainnya. *Tribe Fit* juga memiliki misi selain mengajak orang-orang untuk hidup sehat, tetapi lebih memfokuskan dalam proses pembentukan tubuh untuk mendapatkan tubuh yang ideal.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan. Dengan demikian pelanggan akan tidak puas jika kinerja produk gagal memenuhi ekspektasi dan akan puas jika kinerja sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Apabila kinerja melebihi gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau sangat senang. Untuk mendapatkan kepuasan dari pelanggan adalah dengan memperhatikan kualitas layanan, dengan demikian kunci untuk kepuasan pelanggan terletak pada kualitas layanan.

Kualitas layanan juga merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dikarenakan pelanggan yang terpuaskan nilai pribadinya dan mengalami *mood* yang positif terhadap layanan akan memiliki kepuasan yang tinggi terhadap perusahaan tersebut. Pelanggan seringkali tidak loyal disebabkan oleh adanya layanan yang buruk atau kualitas layanan yang semakin menurun dari yang diharapkan pelanggan. Kualitas layanan juga dapat dimaksud sebagai perbandingan antara harapan oleh pelanggan dengan kinerja kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan.

Oleh karena itu *Tribe Fit* harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan *Tribe Fit*. Untuk dapat mengetahui kualitas layanan diperlukan penelitian terhadap bagaimana kepuasan pelanggan terhadap layanan di *Tribe Fit*. Berikut ini adalah hasil pra survei untuk mengetahui kualitas layanan di *Tribe Fit*, sebagai berikut:

Tabel 1.2 Hasil Pra Survei Kualitas Layanan *Tribe Fit*

No.	Pernyataan	Sangat Tidak Setuju	Tidak Setuju	Netral	Setuju	Sangat Setuju
<i>Reliability</i> (Keandalan)						
1.	Waktu buka <i>Tribe Fit</i> tepat waktu		5%	10%	45%	40%
2.	Waktu tutup <i>Tribe Fit</i> tepat waktu		10%		35%	55%
<i>Assurance</i> (Jaminan)						
1.	<i>Tribe Fit</i> menjamin keselamatan pelanggan pada saat latihan			10%	50%	40%
2.	<i>Tribe Fit</i> memiliki pelatih yang sudah berpengalaman dibidangnya		20%	15%	40%	25%
<i>Tangible</i> (Bukti Fisik)						
1.	Fasilitas lengkap	20%	15%	5%	30%	30%
2.	Ruang latihan bersih			35%	35%	30%
<i>Empaty</i> (Empati)						
1.	Kualitas layanan yang diberikan <i>Tribe Fit</i> sesuai dengan keinginan pelanggan		40%	20%	25%	15%
2.	<i>Staff Tribe Fit</i> melayani dengan ramah	25%		10%	30%	35%
<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)						

1.	Layanan <i>customer service Tribe Fit</i> cepat dalam menanggapi permasalahan pelanggan		65%	5%	10%	20%
2.	<i>Tribe Fit</i> lambat dalam merespon masukan atau usul dari pelanggan	5%	40%		55%	

Sumber: N= 30 Pelanggan *Tribe Fit*, Maret 2024

Dari tabel 1.2 terdapat beberapa kesimpulan yang bisa di tarik yaitu dimana 85% pelanggan menilai bahwa waktu buka *Tribe Fit* tepat waktu dan 90% menilai bahwa waktu tutup *Tribe Fit* tepat waktu. *Tribe Fit* 90% menjamin keselamatan pelanggan pada saat latihan dan juga 65% pelanggan menilai bahwa pelatih di *Tribe Fit* sudah berpengalaman dibidangnya. Terkait dengan fasilitas dari *Tribe Fit*, 60% dari pelanggan menilai bahwa fasilitas dari *Tribe Fit* sudah lengkap. Walau demikian 65% pelanggan setuju dengan ruang latihan *Tribe Fit* bersih. Kemudian 40% saja pelanggan yang sangat setuju menilai kualitas layanan *Tribe Fit* sesuai dengan keinginan pelanggan. 65% pelanggan menilai bahwa *staff customer service Tribe Fit* sudah menunjukkan keramah tamahan. 65% pelanggan menilai tidak setuju bahwa layanan *customer service Tribe Fit* cepat dalam menanggapi permasalahan pelanggan. Dan yang terakhir pelanggan memberikan penilaian 55% setuju bahwa *Tribe Fit* lambat dalam merespon masukan ataupun usulan dari pelanggan.

Berdasarkan hasil pra survei kualitas layanan awal yang dilakukan ini, maka penulis berkeinginan untuk meneliti lebih dalam dan lebih *detail* mengenai permasalahan kualitas layanan dengan menggunakan pendekatan SERQUAL dari Parasuraman sehingga memberikan gambaran yang lengkap tentang kondisi kualitas layanan dari *Tribe Fit* dan dengan demikian penulis berharap mampu memberikan saran perbaikan yang lebih menyeluruh terhadap *Tribe Fit* dan atas dasar itulah penelitaian ini berjudul “**ANALISIS**

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT ASIAN BODY CARE (*TRIBE FIT*)”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah *Reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
2. Apakah *Assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
3. Apakah *Tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
4. Apakah *Empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
5. Apakah *Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
6. Apakah kelima dimensi *servqual* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).

1.3 Tujuan Tugas Akhir

Berdasarkan hasil pembahasan dari latar belakang, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
2. Untuk mengetahui *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
3. Untuk mengetahui *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).

4. Untuk mengetahui *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
5. Untuk mengetahui *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
6. Untuk mengetahui dimensi manakah dari dimensi *servqual* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*).
7. Untuk memberikan rekomendasi yang lengkap untuk peningkatan kualitas layanan *Tribe Fit*.

1.4 Kontribusi Tugas Akhir

Adapun manfaat dan kontribusi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memperkaya dan meningkatkan kompetensi penulis dibidang kualitas layanan.
2. Untuk menjadi rujukan bagi *Tribe Fit* di dalam peningkatan kualitas layanan.
3. Memberikan rujukan kepada penelitian sejenis dimasa mendatang.