

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Banyak orang merasakan bahwa dengan badan yang bugar, aktivitas mereka dapat berjalan lancar tanpa merasakan kelelahan yang berarti, juga tuntutan orang untuk tampil percaya diri dengan proporsi tubuh yang ideal merupakan harapan bagi setiap orang. Pencegahan penyakit juga di jadikan alasan orang untuk melakukan olahraga, karena bagaimanapun juga mencegah itu lebih baik daripada mengobati. Proses pencegahan biasanya cenderung memakan biaya dan waktu yang lebih sedikit daripada mengobati.

Masyarakat mendapatkan semua itu mereka dapat mendatangi pusat-pusat kebugaran yang ada. Klub kebugaran merupakan salah satu perusahaan jasa pelayanan kebugaran sebagai salah satu wahana menuju sehat. Klub kebugaran ini menyediakan pelayanan jasa untuk memenuhi apa yang diinginkan oleh setiap orang yang datang ke tempat tersebut, tentunya dalam memperoleh tubuh yang sehat. Pengertian jasa sendiri menurut Kotler (2002: 83) adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apa pun. Jasa merupakan produk yang tidak kelihatan dan memiliki karakteristik yang berbeda dengan karakteristik produk yang berupa barang.

Dengan memperhatikan perkembangan dunia olahraga pada saat ini pusat-pusat klub kebugaran pun kini semakin bermunculan. Khususnya di Kota Jambi ini

banyak sekali bermunculan perusahaan yang terjun di bidang penyedia layanan jasa pusat kebugaran. pengelola penyedia layanan pusat kebugaran harus bersaing demi kemajuan perusahaan dan untuk mendapatkan pelanggan yang sebanyak-banyaknya dengan menawarkan berbagai program seperti kelengkapan alat, fasilitas dan pelayanan yang berkualitas sehingga dapat memuaskan pelanggan, Para pengelola tempat kebugaran bersaing untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi para member.

Definisi pelayanan adalah segala perbuatan yang dilakukan suatu pihak kepada pihak lain, yang berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu, serta produknya tidak selalu berkaitan dengan fisik menurut Wirdayani Wahab (2017 : 31). Para pengelola klub kebugaran berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan sistem manajemen tertentu. Pelanggan selalu mencari jasa yang dapat memberikan kepuasan tertinggi bagi dirinya, dengan batasan biaya, pengetahuan dan pendapatan pelanggan itu sendiri. Kepuasan dapat diartikan rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi atau kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kinerja di bawah harapan berarti pelanggan tidak puas tetapi jika kinerja melebihi harapan berarti pelanggan puas atau senang (Kotler, 2002: 42). Pelanggan pada era ini mempunyai pengetahuan yang luas, sehingga mereka cenderung membandingkan nilai aktual yang diterima dalam pembelian suatu jasa dengan nilai yang diharapkan. Hal ini mempengaruhi kepuasan yang diterima pelanggan dan mempengaruhi kepuasan yang diterima pelanggan dan

mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap menjadi pelanggan dipusat kebugaran tersebut. Kepuasan pelanggan merupakan konsep pokok dalam teori dan praktik pemasaran kontemporer. Dalam filosofi pemasaran, kepuasan pelanggan di pandang sebagai elemen utama yang menentukan keberhasilan sebuah organisasi pemasaran, baik organisasi bisnis maupun nirlaba. Pemenuhan kepuasan pelanggan diyakini merupakan “Wahana” guna mewujudkan tujuan organisasi (penjualan, laba, pangsa pasar, pertumbuhan usaha, survival, layanan publik, dan seterusnya) menurut Fandi Tjiptono (2019 : 116)

Pelanggan yang merasa puas akan kembali membeli dan mereka akan memberi tahu yang lain tentang pengalaman baik mereka dengan produk tersebut. Kepuasan yang datang tentunya tidak lepas dari kualitas. Kualitas adalah totalitas fitur dan karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang di nyatakan atau tersirat menurut Philip Kotler & Kevin Lane Keller (2019 : 143). Berdasarkan latar belakang diatas karena belum pernah dilaksanakan penelitian di Spartans Gym Jambi dan mengacu pada permasalahan yang dibahas diatas peneliti ingin mengetahui berapa besar **“Kepuasan Member Fitness Terhadap Kualitas Pelayanan Spartans Gym Jambi”**

1.2 Identifikasi Masalah

1. Lengkapya alat fitnes dan fasilitas belum tentu mendukung pelayanan member dengan baik

2. Keinginan dan kebutuhan member fitness terhadap kualitas pelayanan Spartan gym jambi belum diketahui
3. Semakin ramainya persaingan dibidang penyedia layanan jasa kebugaran

1.3 Batasan Masalah

Sesuai dengan identifikasi masalah diatas dan kemampuan peneliti, tenaga, biaya, dan waktu, maka dalam penelitian ini akan membatasi masalah pada kepuasan yang dirasakan pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan pusat kebugaran Spartans Gym Jambi.

1.4 Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah bagaimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat Kebugaran Spartans Gym Jambi

1.5 Tujuan Penelitian

1. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan pusat kebugaran Spartans Gym Jambi.
2. Memberikan referensi kepada orang lain yang akan membuka jasa pelayanan fitness center.
3. Memberikan masukan kepada tempat kebugaran Spartans Gym Jambi untuk lebih meningkatkan kepuasan member fitness.

1.6 Manfaat Penelitian

1. Untuk menambah pengetahuan dalam bidang pengelolaan pelayanan kebugaran, khususnya tentang masalah kualitas jasa pelayanan pada fitness

center. Selain itu peneliti dapat menerapkan teori yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktek yang sesungguhnya.

2. Spartans Gym Jambi, Merupakan masukan dan pertimbangan untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menerapkan kebijakan perusahaan.