

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Di era modern ini, berbagai macam aktivitas yang dilakukan manusia sangat padat dan beraneka ragam. Hal tersebut menuntut manusia untuk memiliki tubuh yang tetap sehat dan bugar, sehingga gaya hidup sehat menjadi suatu kebutuhan yang penting bagi masyarakat umum. Berbagai cara akan ditempuh untuk memiliki gaya hidup yang sehat, baik dari nutrisi sampai dengan olahraga yang rutin. Semakin padat aktivitas yang dimiliki seseorang membuatnya melupakan pentingnya berolahraga sebagai kebutuhan dan menjaga kesehatan tubuh.

Olahraga merupakan aktivitas yang memiliki tujuan tertentu, seperti halnya melatih tubuh agar tetap sehat baik jasmani maupun rohani, sehingga olahraga rutin dapat memiliki manfaat untuk menjaga kesehatan tubuh dikarenakan metabolisme dalam tubuh dapat berjalan dengan lancar. Dengan memiliki tubuh yang sehat maka akan dapat dengan mudah menjalani aktivitas-aktivitasnya dengan lancar.

Masyarakat ada juga yang menghabiskan waktunya berada di pusat-pusat kebugaran yang menjadikan *lifestyle* mereka. *Lifestyle* menjadi semakin penting dan digemari di kalangan masyarakat karena sedang *booming*. Hal ini juga sesuai dengan pernyataan (Bushman, 2017) yang mengungkapkan bahwa masyarakat banyak berpartisipasi dalam olahraga dan fokus pada kesehatan, salah satu yang paling populer adalah beraktivitas fisik di fasilitas kebugaran dan menjadi pelanggan (*member*) di pusat kebugaran (*fitness center*).

*Fitness center* merupakan tempat kebugaran atau olahraga yang dimana telah disediakan berbagai macam peralatan olahraga yang dipakai untuk membantu meningkatkan atau membentuk otot tubuh. (Maysizar, 2019) menyatakan bahwa gaya hidup sehat di *fitness center* menimbulkan hasil positif yang dirasakan oleh *member* (pelanggan) *fitness center* karena adanya faktor dari dalam diri sendiri untuk kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan dan menjalankan berbagai program di *fitness center* menjadikan pola hidup menjadi lebih teratur serta *trend* gaya hidup sehat juga merupakan sarana untuk menyosialisasikan pola hidup sehat dengan berolahraga di tempat pusat kebugaran

(*fitness center*). Selain itu banyak orang yang merasa tingkat kepercayaan diri bertambah apabila mempunyai postur tubuh yang ideal dengan latihan fisik di *fitness center*. (Bio-Sawe, 2018) menyatakan bahwa tujuan utama pusat kebugaran (*fitness center*) adalah tempat yang memberikan bantuan dan peluang untuk meningkatkan kesehatan, kebugaran, dan kesejahteraan dengan latihan fisik.

Hal ini membuka peluang bagi usaha yang bergerak di bidang olahraga seperti *fitness center* atau *gym* untuk memenuhi kebutuhan dari konsumennya. Hal ini disebabkan masih belum banyaknya tempat yang bisa memfasilitasi untuk melakukan olahraga dengan mudah dan murah. Hal tersebut menjadikan *fitness center* saat ini sebagai usaha yang bisa menggerakkan roda perekonomian yang dilatar belakangi oleh kebutuhan masyarakat untuk mencari tempat olahraga yang mudah dan dengan biaya terjangkau.

Tingkat kebutuhan olahraga setiap individu semakin meningkat, begitu juga dengan *fitness center* yang semakin banyak dan berkembang. Hal ini memicu persaingan dalam membuka peluang bisnis sebagai penyedia jasa tempat *fitness*. Bersamaan dengan kota-kota besar seperti Bandung, Jakarta, Medan, Palembang dan lain sebagainya. Kota Jambi juga merupakan Kota yang telah mengalami perkembangan yang sangat pesat dalam bidang olahraga, terutama olahraga *fitness center*. Berikut ini adalah data perkembangan *fitness center* yang di Provinsi Jambi:

**Tabel 1.1 Data Perkembangan Pusat Kebugaran/*Fitness Center* di Provinsi Jambi pada tahun 2018, 2019 dan 2021**

Kabupaten/Kota	2018	2019	2021
Kerinci	28	28	16
Merangin	25	25	12
Sarolangun	19	19	6
Batang Hari	6	15	12
Muaro Jambi	18	18	14
Tanjung Jabung Timur	3	13	5
Tanjung Jabung Barat	13	14	6
Tebo	7	15	9
Bungo	21	21	9
Kota Jambi	21	21	26
Kota Sungai Penuh	14	14	13
<b>JAMBI</b>	<b>175</b>	<b>203</b>	<b>128</b>

Sumber: Badan Pusat Statistik Provinsi Jambi

Berdasarkan data yang tertera pada tabel 1.1, terdapat fluktuasi dalam perkembangan industri *fitness*. Faktor-faktor tertentu dapat menjadi penyebab

fluktuasi tersebut. Namun, melihat data yang diperoleh, terlihat bahwa di Kota Jambi terjadi peningkatan dalam perkembangan industri fitness. Hal ini menunjukkan bahwa semakin banyak masyarakat yang tertarik untuk mengikuti aktivitas fitness di pusat kebugaran sebagai bagian dari gaya hidup sehat yang menjadi tren saat ini. Kesadaran akan pentingnya menjalani gaya hidup sehat telah menyebar di kalangan masyarakat Kota Jambi, yang memahami pentingnya menjaga kesehatan dan merawat tubuh dengan teratur.

Arizona Fitness adalah perusahaan pelayanan jasa kebugaran tubuh yang berada di Jl. Sunan Kalijaga, Simpang III Sipin, Kec. Kota Baru, Kota Jambi. Arizona Fitness menyediakan fasilitas lengkap untuk menunjang kegiatan berolahraga. Dengan fasilitas yang memadai, Arizona Fitness memberikan kesempatan bagi pelanggan untuk menjalankan berbagai jenis olahraga dan mencapai tujuan kebugaran mereka secara efektif.

Arizona Fitness bukanlah satu-satunya yang mendominasi pasar di Kota Jambi, melainkan terdapat perusahaan lain yang bersaing di sana. Persaingan di Kota Jambi sangat ketat, tidak hanya karena keberadaan Arizona Fitness, tetapi juga adanya *fitness center* lainnya. Oleh karena itu, Arizona Fitness perlu menjaga eksistensinya di pasar Kota Jambi ini dengan mempertahankan dan bertahan dari persaingan tersebut. Setiap perusahaan pesaing tersebut pasti memiliki keunggulan masing-masing. Dengan demikian, Arizona Fitness perlu mempertahankan pelanggan dengan memberikan kualitas pelayanan yang baik dan memastikan kepuasan pelanggan, guna membangun loyalitas pelanggan yang kuat.

Kepuasan pelanggan tercapai apabila kualitas pelayanan yang diberikan baik. Selain itu, faktor kenyamanan juga menjadi pertimbangan penting bagi masyarakat dalam memilih *fitness center* sebagai tempat berolahraga. Diperkuat (Fatihudin & Firmansyah, 2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah pengukuran sejauh mana pelanggan atau pengguna produk perusahaan atau jasa sangat senang dengan produk-produk atau jasa yang diterima.

Kualitas pelayanan dipengaruhi fasilitas dan sarana prasarana yang disediakan oleh *fitness center*. Diperkuat (Wilis & Nurwulandari, 2020) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah kualitas atau kemampuan suatu

perusahaan untuk memenuhi dan memfasilitasi pelayanan pada konsumen sehingga dapat memenuhi kebutuhan pelayanan yang di inginkan oleh konsumen. Berdasarkan data di lapangan, Arizona Fitness menyediakan fasilitas dan sarana prasarana yang memadai. Mereka menawarkan program latihan yang beragam serta memiliki peralatan yang lengkap. Selain itu, tersedia tempat penyimpanan barang (*locker*), toilet, dan ruang ganti yang nyaman bagi para pelanggan. Ruangan ber-AC juga disediakan untuk memberikan kenyamanan saat berolahraga. Letak Arizona Fitness yang strategis juga menjadi nilai tambah, disertai dengan tempat parkir yang luas. Adapun harga pendaftaran, jasa instruktur atau *personal training*, serta biaya kunjungan secara insidental atau per-bulan, semuanya bervariasi sesuai dengan paket dan layanan yang dipilih oleh pelanggan.

**Tabel 1.2 Total *member* Arizona Fitness Jambi pertahun selama 4 tahun berturut-turut**

No.	Tahun	Member												
		Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agu	Sep	Okt	Nov	Des	Total
1.	2019	140	127	164	114	83	84	82	68	43	38	41	20	1004
2.	2020	-	-	-	-	-	-	-	32	31	21	41	41	166
3.	2021	29	41	33	23	74	67	31	39	113	133	113	95	791
4.	2022	135	125	106	61	93	100	92	93	91	75	105	97	1173

Sumber: Arizona Fitness Jambi (2023)

Berdasarkan data dari tabel 1.2, terlihat bahwa jumlah *member* di Arizona Fitness mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Fluktuasi ini dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang perlu diperhatikan. Selain sektor pemasaran yang memainkan peran penting dalam menarik dan mempertahankan pelanggan, faktor lain seperti perubahan tren olahraga, peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya gaya hidup sehat, dan keberlanjutan kualitas pelayanan juga turut mempengaruhi. Selama masa pandemi COVID-19, terjadi penurunan drastis dalam jumlah pengunjung dan pendaftaran member di Arizona Fitness akibat pembatasan sosial dan penutupan sementara. Pada tahun 2020, dari bulan Januari hingga Juli, Arizona Fitness terpaksa ditutup untuk menjaga keselamatan dan kesehatan pelanggan. Namun, dengan adanya perbaikan kondisi dan upaya pemulihan yang dilakukan, data *member* Arizona Fitness mulai menunjukkan tanda-tanda peningkatan kembali. Hal ini tidak hanya disebabkan oleh perbaikan kondisi pandemi, tetapi juga karena kesadaran masyarakat yang semakin meningkat akan pentingnya kesehatan dan kebugaran. Upaya pemasaran yang

efektif dan pengembangan strategi untuk meningkatkan kepuasan pelanggan juga berkontribusi dalam membangun loyalitas pelanggan yang kuat dan meningkatkan jumlah member Arizona Fitness.

Kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting dalam perusahaan jasa (*fitness center*) dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan yang menggunakan jasa perusahaan termasuk dalam bidang olahraga. Diperkuat (Sima & Tomas, 2018) menyatakan bahwa kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan, pertanyaan yang penting dalam sebagian besar sektor jasa termasuk olahraga. Kualitas pelayanan *fitness center* yang baik akan membentuk kepuasan bagi pelanggan yang menggunakan jasa *fitness center*, sehingga diharapkan pelanggan akan loyalitas dengan melakukan pembelian berulang-ulang pada masa mendatang.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas pelanggan menggunakan responden dari *member* Arizona Fitness. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Pada Arizona Fitness Di Kota Jambi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi?
3. Bagaimana pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang dapat diambil adalah:

1. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi.
2. Untuk menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi.
3. Untuk menjelaskan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi.
4. Untuk mengetahui peran mediasi kepuasan pelanggan, antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah:

1. Akademis

Diharapkan hasil penulisan ini dapat menambah wawasan serta ilmu mengenai meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan fitness center.

## 2. Praktis

Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan referensi terkait pengembangan kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas. Bagi perusahaan, penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan dan bahan koreksi bagi pemilik usaha untuk memperhatikan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan agar dapat meningkatkan loyalitas pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi.