

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Kualitas layanan menjadi isu yang sangat penting dalam memasarkan produk saat ini supaya produk dapat diterima dengan baik di pasar. Untuk menciptakan kualitas layanan yang tinggi, perusahaan harus menawarkan layanan yang mampu diterima atau dirasakan pelanggan sesuai dengan atau melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan. Semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan dibanding harapannya, pelanggan tentu akan semakin puas (Istijanto, 2005).

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan kinerja yang diharapkan (*expectated performance*) (Santoso, 2006).

Kepuasan konsumen yang memiliki peran penting bagi pertumbuhan dan perkembangan usaha di bidang jasa, sehingga setiap penyedia jasa harus berupaya untuk memberikan pelayanan terbaik demi tercapainya kepuasan konsumen. Salah satu bentuk usaha di bidang jasa yang banyak diminati oleh kaum muda sampai orang tua adalah jasa kebugaran. Hal ini mengingat kebutuhan akan kesehatan menjadi suatu hal yang sangat penting dan berharga dalam kehidupan manusia.

Salah satu usaha di bidang kebugaran di Purwokerto yang sudah cukup lama yaitu Jax Gym. Meskipun pelanggan yang datang sering berganti, namun tetap berjalan dan berkembang, yang ditandai dengan meningkatnya fasilitas Gym yang disediakan untuk kebugaran. Jax Gym adalah salah satu tempat *fitness center* yang berada di Jl. Jatisari depan SMP Negeri 9 Purwokerto. Usaha ini merupakan milik perseorangan yang dirikan dari tahun 2007. Gaya hidup berolahraga di fitness centre yang menambah ke segmen menengah ke bawah, dimanfaatkan oleh Jax Gym. Fasilitas Gym disediakan lengkap dengan dipandu oleh 2 (dua) instruktur. Ketersediaan instruktur tersebut menjadikan pelanggan dapat berkonsultasi dan dibantu dalam menggunakan alat yang dibutuhkan sesuai dengan tujuannya. Pelanggan ada yang hanya menginginkan sehat atau bugar dan ada yang untuk mendukung menjadi atlet. Jax Gym yang dibuka setiap hari kecuali hari minggu, juga menyediakan berbagai suplemen untuk menunjang kebugaran. Harga yang ditentukan Jax Gym untuk setiap pelanggan yaitu biaya pendaftaran Rp. 35.000,00 dan biaya bulanan Rp. 75.000,00. Konsumen yang sudah mendaftar dan membayar iuran bulanan secara otomatis menjadi member Jax Gym dan mendapatkan fasilitas untuk menggunakan seluruh peralatan Gym yang ada setiap hari kecuali waktu libur tanpa adanya pembatasan waktu.

Usaha jasa kebugaran Jax Gym cukup banyak ditemui di Kota Purwokerto dan sekitarnya. Hal ini menjadikan setiap penyedia jasa kebugaran harus dapat memberikan pelayanan yang prima. Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan menjadi faktor yang menentukan keberlangsungan usaha Gym tersebut. Pangsa pasar tempat Gym

yang didominasi oleh pelajar dan mahasiswa, sehingga penyedia jasa Gym harus dapat mengetahui keinginan dan kebutuhan kaum muda.

Sampai saat ini belum pernah dilakukan penelitian untuk mengungkap kepuasan konsumen di tempat Jax Gym. Konsumen yang memanfaatkan Jax Gym ada yang baru dan juga lama. Konsumen yang sudah tidak memanfaatkan jasa Jax Gym dapat disebabkan karena konsumen sudah selesai kuliah dan tidak tinggal lagi di Purwokerto, tetapi ada juga yang berpindah tempat.

Zeithaml *et. al.* dalam Umar (2010) mengemukakan lima dimensi dalam menentukan kualitas pelayanan jasa yang menjadikan terjaminnya kepuasan pelanggan pengguna atau pembeli jasa tersebut yaitu :

1. *Reliability* yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang ditawarkan.
2. *Responsiveness* yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan cepat dan tanggap.
3. *Assurance* yaitu kemampuan karyawan atas jasa atau produknya yang meliputi pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberikan informasi.
4. *Empathy* yaitu perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada pelanggan seperti kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan dan usaha perusahaan untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya.
5. *Tangibility* yang meliputi penampilan fisik produk jasa.

Bertitik tolak dari hal tersebut, maka penulis terdorong untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul “**Analisis Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan Tempat Gym (Studi kasus di Jax Gym)**”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

1. Apakah pelayanan yang diberikan Jax Gym Purwokerto telah dapat memuaskan konsumennya?.
2. Faktor pelayanan manakah diantara lima dimensi kepuasan pelayanan yang harus menjadi prioritas utama dalam meningkatkan kepuasan konsumen pada Jax Gym Purwokerto?.

### **1.3. Pembatasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi untuk menganalisis kepuasan konsumen terhadap pelayanan tempat Gym di jax Gym Purwokerto. Pelanggan yang diteliti yaitu pelanggan yang telah memanfaatkan Jax Gym minimal 3 (tiga) bulan dan berumur antara 14 – 50 tahun.

### **1.4. Tujuan Penelitian dan Kegunaan Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui kepuasan konsumen atas pelayanan yang diberikan Jax Gym Purwokerto.
  - b. Untuk mengetahui faktor pelayanan yang harus menjadi prioritas utama dalam penyusunan strategi pelayanan di Jax Gym Purwokerto.

## 2. Kegunaan Penelitian

### a. Bagi konsumen Jax Gym

Dapat memberikan informasi mengenai kepuasan konsumen terhadap pelayanan Jax Gym Purwokerto.

### b. Bagi perusahaan Jax Gym

Dapat memberikan masukan mengenai strategi mana yang harus diperbaiki atau dikembangkan dalam memberikan pelayanan yang dapat memuaskan konsumen.

### c. Bagi peneliti

Sebagai salah satu persyaratan untuk kelulusan S1 pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Muhammadiyah dan dapat menjadi bahan rekomendasi bagi penelitian lebih lanjut yang tertarik memanfaatkan metode servqual untuk menilai kepuasan konsumen.