

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Era globalisasi membuat persaingan bisnis semakin ketat. Persaingan yang ketat membuat berbagai pelaku usaha melakukan pengembangan bisnis agar dapat bersaing, salah satunya pelaku usaha di bidang jasa (Amarsaid,2021). Perusahaan dalam menghadapi persaingan tersebut perlu melakukan upaya untuk melakukan efisiensi dan efektifitas dalam kinerjanya, salah satunya pada bagian kualitas. Kualitas adalah kesanggupan produk atau jasa untuk merealisasikan kebutuhan pelanggannya (Heizer &Render, 2005). Perusahaan yang memelihara kualitas produk yang baik akan meningkatkan tingkat kepuasan pelanggan dengan kualitas yang diberikan oleh perusahaan (Philipus,2020). Setiawan (2019) mengatakan bahwa 79,5% kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan hal yang penting dalam suatu perusahaan, salah satunya perusahaan jasa. Penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan jasa merupakan hal yang sangat penting, karena kualitas sangat dipengaruhi oleh persepsi dan harapan masing-masing konsumen (Pratama, 2018). Usaha yang banyak ditemukan di lingkungan sekitar masyarakat salah satunya ialah tempat kebugaran. Pusat kebugaran merupakan fasilitator masyarakat untuk olahraga atau aktivitas fisik dalam ruangan dengan beragam peralatan dengan maksud mendapat kesehatan dan kebugaran (Suharjana, 2013). Pasar bisnis *gym* dan *fitness* diperkirakan pertahun mengalami peningkatan 0,12% dan diprediksi meningkat 5% pada tahun 2030 (Nanang *et al.*,2021). Perkembangan pusat kebugaran di Indonesia mengalami peningkatan sehingga berdampak pada persaingan yang ketat. Ketatnya persaingan menyebabkan banyak pusat kebugaran tutup karena terbatasnya fasilitas, hal ini menyebabkan kualitas pelayanan yang disediakan menurun sehingga berpengaruh pada kepuasan pelanggan (Amarsaid,2021).

Reborn Gym merupakan pusat kebugaran yang didirikan pada 6 Februari 2022 di desa Bobotsari, kabupaten Purbalingga. Perusahaan ini belum berusia satu tahun saat penelitian dilakukan. Atas dasar tersebut, penetapan kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak Reborn Gym masih didasarkan pada asumsi pribadi dari pemilik tempat kebugaran seperti alat yang disediakan dan fasilitas penunjang apa saja yang diperlukan. Selama tempat kebugaran ini berdiri, belum pernah dilakukan penilaian tentang kepuasan pelanggan terhadap kualitas fasilitas yang tersedia, namun pemilik ingin mengetahui apakah fasilitas yang disediakan sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Maka dari itu, penulis melakukan analisis kepuasan pelanggan berdasarkan perbedaan antara kinerja Reborn Gym dan harapan pelanggan di Reborn Gym Bobotsari menggunakan pendekatan Servqual. Penelitian ini diperlukan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh Reborn Gym sudah sesuai dengan keinginan pelanggan dan nantinya pihak Reborn Gym dapat melakukan *improvement* yang tepat untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang tersebut, diketahui bahwa Reborn Gym merupakan pusat kebugaran yang belum lama didirikan sehingga masih memerlukan banyak masukan untuk melakukan pengembangan usaha, salah satunya masukan dari pelanggan. Oleh karena itu, rumusan masalah pada laporan ini adalah:

1. Bagaimana korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Reborn Gym?
2. Bagaimana perbedaan antara kinerja dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Reborn Gym?
3. Bagaimana peningkatan yang perlu dilakukan berdasarkan keinginan pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Melakukan analisis korelasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Reborn Gym Bobotsari.
2. Melakukan analisis kepuasan pelanggan dengan membandingkan kinerja dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Reborn Gym Bobotsari.
3. Memberikan usulan strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan Reborn Gym Bobotsari.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Mengetahui korelasi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Reborn Gym Bobotsari.
2. Mengetahui perbedaan antara kinerja dan harapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan Reborn Gym Bobotsari.
3. Memberikan informasi kepada pihak Reborn Gym terkait kualitas pelayanan.

1.5 Batasan Masalah

Adapun manfaat dari penelitian ini antara lain:

1. Penelitian berfokus pada fasilitas pelayanan gym di Reborn Gym Bobotsari.
2. Responden yang diteliti merupakan member yang telah mengunjungi Reborn Gym Bobotsari minimal 4 kali.