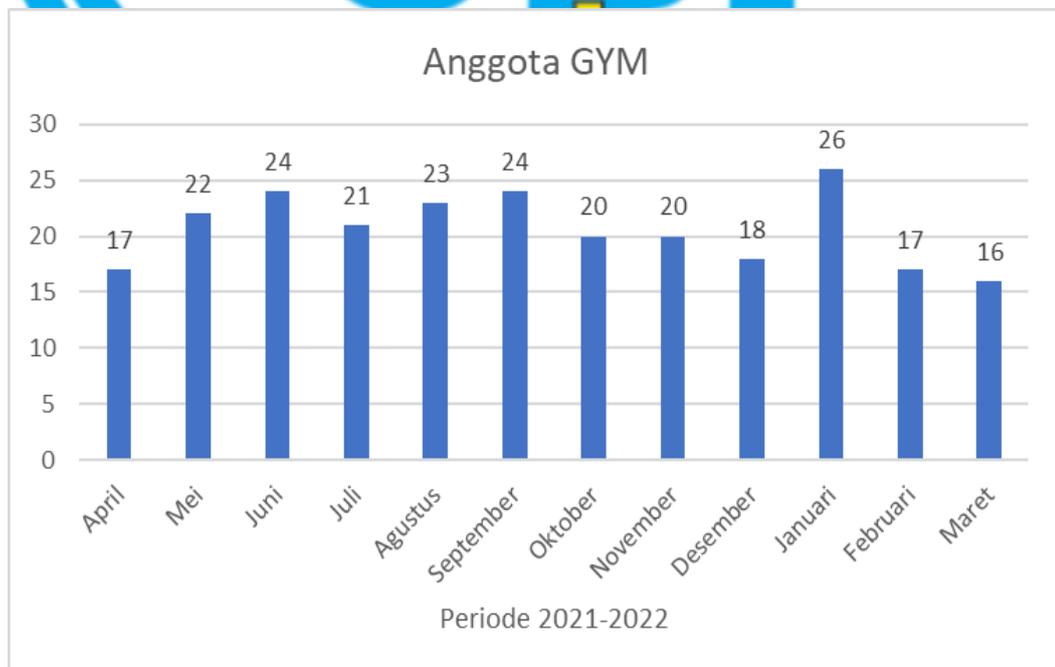


# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Saat ini kebutuhan masyarakat terhadap kesehatan sangat tinggi dan beragam (Maulana, 2019). Adapun jenis olahraga ialah seperti *aerobic* maupun *fitness* yang sudah dianggap menjadi sebagai posisi gaya hidup sehat dimasa kini. Pada jaman sekarang banyak tempat-tempat yang menyediakan pelayanan jasa dibidang *gym*, tidak dapat dipungkiri bilamana terdapatnya persaingan yang dapat dikatakan cukup ketat antara *gym* satu dengan *gym* yang lainnya. Bukan hanya sekedar penyedia layanan jasa olahraga, setiap tempat mempunyai cara tersendiri bagaimana dapat memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan. Kunci kesuksesan bukan hanya dinilai dari pelayanan saja, namun tetapi bagaimana alat yang digunakan, fasilitas yang diberikan dan lain-lain. Setiap pelanggan memiliki rasa keinginan terhadap apa yang diterima olehnya, apakah keinginannya sudah terpenuhi atau tidak.



**Gambar 1. 1** Daftar Anggota gym Periode 2021-2022

(Sumber: Perusahaan 2021)

Berdasarkan data penggunaan pelayanan jasa selama 12 bulan, *gym* mengalami fluktuasi yang dimana naik turun nya pengunjung selama satu tahun.

(Othman et al., 2019) mengungkapkan bahwa kualitas layanan salah satu faktor kunci strategi untuk dapat menghasilkan kepuasan bagi pelanggan dan memberikan keyakinan terhadap *customer* dengan melalui jasa layanan yang diberikan agar dapat mencapai pada kebutuhan mereka inginkan. (Minta & Stephen, 2017) menyatakan bahwa memberikan kualitas pelayanan yang tinggi berdampak pada kelangsungan, memuaskan terhadap pelanggan. (Mensah et al., 2018) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan adalah bagian dari evaluasi tentang kinerja organisasi yang telah dihasilkan diantaranya membandingkan kinerja dengan harapan umum terkait bagaimana kinerja organisasi itu.

Metode yang akan digunakan untuk melakukan pengukuran tingkat kepuasan adalah *service quality (servqual)* dengan melibatkan 5 dimensi seperti *tangible, responsiveness, assurance, empathy* dan *reability*. Adapun kelebihan dari metode *servqual* ini adalah dapat mengukur antara ketidakpuasan dengan kepuasan dilihat dari segi pandang pelanggan, manajemen, karyawan, standar perusahaan dan juga terhadap pencapaian yang didapatkan.

*Importance Performance Analysis (IPA)* banyak digunakan oleh perusahaan untuk mengevaluasi terhadap segi kualitas pelayanan melalui identifikasi kekuatan dan kelemahan utama agar dapat mengambil sebuah keputusan yang kompetitif dalam hal perbaikan pada kualitas dan mengurangi yang tidak penting (Shieh et al., 2019). Metode *Importance Performance Analysis* melibatkan terhadap sebuah pengukuran yang diinginkan oleh *customer* tentang bagaimana kinerja dan pentingnya beberapa atribut, kemudian diusulkan melalui 4 kuadran yang disarankan untuk setiap tindakan yang diambil oleh perusahaan menurut (Esmailpour et al., 2020).

Kaizen dapat digunakan sebagai salah satu cara untuk menentukan, merencanakan jenis proses yang terlibat atau mengurangi masalah dengan menentukan solusi melalui PDCA yang akan dihasilkan secara berturut-turut didalamnya (Nugrahani et al., 2022).

Berdasarkan hasil penyebaran angket wawancara terhadap responden, telah ditemukan beberapa indikasi yang diharapkan oleh pengunjung. Dimana terdapat

masukkan dari beberapa pelanggan *gym* yang menyatakan yaitu, sarana tempat ibadah, warung jus, alat yang harus ditambahkan dan tempat yang diperluas.

Maka dari latar belakang yang telah diuraikan tersebut, penulis ingin mengetahui besar tingkatan harapan dan persepsi yang diterima oleh pelanggan *gym* dari penyedia pelayanan tersebut. Kemudian penulis akan melakukan penelitian dengan berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Gym Dengan Metode SERVQUAL IPA Dan KAIZEN**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Ray *gym* dengan pengukuran melalui metode *Servqual*, IPA dan Kaizen?
2. Atribut apa saja yang menjadi prioritas perbaikan dalam Upaya meningkatkan kualitas pelayanan Ray *gym*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di *gym* dengan metode *Servqual*, IPA dan Kaizen.
2. Untuk mengetahui atribut prioritas yang perlu diperbaiki dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Ray *gym*.

## 1.4 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari penelitian yang akan dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Manfaat bagi *gym* sebagai saran atau masukan bagi *gym* tersebut, khususnya kepuasan pelanggan.
2. Manfaat bagi sivitas akademis, peneliti ini diharapkan dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi para pembaca dan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi untuk dikembangkan lebih lanjut kedepannya.

3. Manfaat bagi penulis, dapat menambah ilmu pengetahuan serta dapat membandingkan antara tulis dengan prakteknya dilapangan, juga sebagai bentuk nyata dari hasil pembelajaran selama duduk di bangku perguruan tinggi. Universitas Buana Perjuangan Karawang dibidang kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

### 1.5 Batasan Masalah

Supaya peneliti yang dilakukan terfokus pada rumusan masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Service Quality*, *Importance Performance Analysis* dan Kaizen.
2. Obyek penelitian yang digunakan adalah pelanggan *gym* yang melakukan olahraga kebugaran fisik.
3. Sampel responden penelitian ini dilakukan pada 91 populasi *gym*, dimana setiap responden akan memberikan penilaian secara langsung

