

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Pada transisi selepas berakhirnya masa pandemi, sudah banyak orang yang mulai mementingkan olahraga dan pola makan yang baik untuk menjaga kesehatannya, sehingga dapat beraktifitas dengan nyaman. Maka dari itu mulai banyak dibukanya tempat olah kebugaran sehingga persaingan antara tempat olah kebugaran cukup ketat. Oleh sebab itu kualitas pelayanan sangat penting bagi bisnis karena peningkatan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan jasa dapat meningkatkan performa dari suatu usaha agar dapat mengembangkan usahanya. Selain dari itu dapat berdampak pada loyalitas pelanggan yang membuat pelanggan dapat memberikan rekomendasi pada orang lain. Kepuasan pelanggan seringkali dijadikan tolak ukur keberhasilan bagi pelaku usaha untuk memberikan sebuah pelayanan.

lokasi penelitian penulis berada ditempat olah kebugaran, adalah suatu tempat usaha yang menyediakan peralatan olahraga untuk disewakan, pelanggan biasanya datang langsung untuk berolahraga. Tempat olah kebugaran ini sudah memulai usahanya sejak tahun 2020, sekarang tempat olah kebugaran ini sudah mulai berkembang dan sudah memulai membuka cabang usahanya. Tempat olah kebugaran ini berencana untuk terus mengembangkan dan membuka cabangnya di setiap kota.



**Gambar 1. 1** Data Pengunjung Tempat olah kebugaran

**Sumber:** Tempat Olah Kebugaran, November 2022



**Gambar 1. 2** Ringkasan Ulasan Pengunjung Tempat Olah Kebugaran

**Sumber:** Google Map, 2022

Gambar 1.1 menunjukkan bahwa jumlah pengunjung di tahun 2022 fluktuatif. Gambar 1.2 menunjukkan ringkasan ulasan penilaian pengunjung terhadap kinerja *gym* (bintang 1–5). Jika banyak bintang yang diberikan, maka semakin puas, begitu pula sebaliknya, jika sedikit bintang yang diberikan, maka semakin tidak puas. Gambar 1.2 membuktikan bahwa jumlah pengunjung tempat olah kebugaran yang fluktuatif (pada gambar 1.1), disebabkan oleh sebagian besar pengunjung yang merasa puas dengan pelayanan tempat olah kebugaran, akan tetapi terlihat pula sebagian kecil pengunjung *gym* yang merasa kecewa.

Menurut (Nasution, 2004) dalam (Putri Sekti Ari & Hanum, 2021) Kualitas pelayanan merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta penyediaan penyampaian untuk menyeimbangkan harapan pelanggan, kualitas pelayanan tidak dilihat dari sudut pandang penyedia jasa atau *service provider*, tetapi berdasarkan persepsi pelanggan, karena hal tersebut pelanggan mengkonsumsi dan mengalami layanan yang diberikan sehingga mereka yang harus menilai dan menentukan kualitas layanan.

Menurut (Pranitasari & Sidqi, 2021) Kepuasan pelanggan adalah perasaan emosional seseorang dari perbandingan persepsi kinerja dengan harapan mereka selama jangka waktu tertentu dimana kinerja alternatif setelah merasakan produk setidaknya sama atau lebih besar dari yang diharapkan.

Metode *servqual* merupakan metode yang banyak digunakan untuk menghitung kualitas pelayanan. Pengukuran kualitas untuk produk fisik tidak sama dengan industri jasa. Analisis dimulai dengan lembar pertanyaan responden yang dibagikan kepada pelanggan, setiap atribut pertanyaan terdapat dua jawaban dalam

skala likert, yaitu apakah menurut pelanggan penting dilakukan atau dilaksanakan dan seperti apa kinerjanya, baik atau tidak baik. (Prananda et al., 2019).

*Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk mengetahui kepuasan konsumen dengan mengukur tingkat kepentingan dan tingkat implementasi (Purnomo & Dyah, 2015). *Importance Performance Analysis* adalah teknik analisis yang digunakan untuk mengidentifikasi faktor kinerja penting mana yang harus digunakan oleh perusahaan untuk memuaskan kepuasan pelanggan.

Dari latar belakang yang telah diuraikan tersebut, penulis ingin mengetahui tingkat kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada tempat olah kebugaran agar dapat meninjau tingkat kepuasan pelanggan sehingga tempat olah kebugaran ini juga dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan.

## 1.2 Rumusan Permasalahan

Dari latar belakang yang telah diuraikan, yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* dan *Importance Performance Analysis* pada tempat olah kebugaran?
2. Bagaimana cara meningkatkan kualitas pelayanan di tempat olah kebugaran?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dengan Metode *Service Quality* dan Metode *Importance Performance Analysis* pada tempat olah kebugaran.
2. Memberikan usulan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tempat olah kebugaran

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Bagi tempat olahraga kebugaran  
Penelitian ini dapat dibuat sebagai pengetahuan serta cara untuk

mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* dan *Metode Importance Performance Analysys* pada tempat olahraga kebugaran

2. Bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan pengetahuan yang bermanfaat dan meninjau kajian terdahulu yang relevan khususnya mengenai mengetahui kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dengan metode *Service Quality* dan *metode Importance Performance Analysis* pada tempat olah kebugaran.

**1.5 Batasan Masalah**

Agar permasalahan penelitian ini tidak begitu luas, maka peneliti membatasi masalah dengan data yang dipakai berupa angket yang diambil secara *accidental sampling* atau secara kebetulan, dan pengambilan pemberian angket hanya satu bulan saja.

**1.6 Asumsi Penelitian**

Semua hal dalam penelitian ini normal, sehingga tidak mempengaruhi hasil penelitian.

