

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul**

Pada dasarnya manusia adalah makhluk sosial yang memiliki banyak kebutuhan hidup, dengan demikian dalam memenuhi kebutuhannya tersebut manusia tidak bisa tanpa bantuan orang lain. Kebutuhan manusia sendiri beragam sekali jenisnya, seperti pakaian, makanan, rumah, hiburan, kesehatan, olahraga dan sebagainya. Dari kebutuhan diatas maka timbul permintaan pemenuhan kebutuhan tersebut, hal ini mendasari berdirinya perusahaan-perusahaan. Produk yang dihasilkan oleh perusahaan terdiri dari barang dan jasa demi memenuhi kebutuhan tersebut.

Terdapat perbedaan barang dan jasa tersebut, Lupiyoadi dan Hamdani (2011:6) mendefinisikan jasa merupakan semua aktivitas ekonomi yang hasilnya bukan berbentuk produk fisik atau konstruksi, yang umumnya dihasilkan dan dikonsumsi secara bersamaan serta memberikan nilai tambah (misalnya kenyamanan, hiburan, kesenangan, atau kesehatan) konsumen.

Perusahaan jasa yang ada di kota Palembang khususnya dibidang olahraga seperti Momea Futsal, basket di Rajawali Sport Center, Tenis lapangan yang ada di Pusri, tempat Fitnes yang penulis ketahui yaitu Fitnes Holic Palembang, Maxdom Gym Fitnes dan sebagainya. Kehadiran tempat fitnes seperti ini bisa dimanfaatkan masyarakat yang hobi berolahraga untuk membentuk badan atau hanya sekedar menguatkan otot-otot yang sudah lama tidak digerakkan sehingga menjadi lebih segar. Lalu begitu banyak manfaat fitness yang bisa kita gunakan baik untuk pria dan untuk wanita yang semuanya sangat bermanfaat bagi kesehatan, fitnes dan olahraga untuk membakar lemak dengan difokuskan pada pembentukan otot tubuh dan juga bagian tubuh lainnya yang diinginkan dan olahraga fitnes ini sangat baik jika dilakukan secara rutin untuk kesehatan tubuh.

Dari berbagai tempat fitnes di Palembang, Fitnes Holic Palembang merupakan salah satu tempat fitnes yang ada di Palembang yang memberikan

berbagai fasilitas agar bisa dinikmati oleh pelanggan dalam melakukan kegiatan olahraga di tempat fitness tersebut. Untuk memberikan pelayanan terbaik kepada konsumennya, Fitness Holic Palembang menyediakan peralatan fitness yang terbilang baik dan berkualitas yang dapat memuaskan pelanggan pada saat melakukan latihan. Adapun peralatan fitness yang ada di Fitness Holic Palembang seperti Barbel, Dumbbell, Weight Plates (Cakram Beban), EZ Curl Bar, Leg Press Machine dan masih banyak lagi alat yang ada di Fitness Holic Palembang yang terbilang baik sehingga bisa dinikmati oleh pelanggan Fitness Holic Palembang.

Dari hasil wawancara yang dilakukan kepada salah satu member di Fitness Holic Palembang mengatakan bahwa peralatan yang ada terbilang baik, mengingat Fitness Holic Palembang merupakan tempat fitness yang tidak terlalu besar, dan biaya yang dikeluarkan sebanding dengan kualitas peralatan yang ada di Fitness Holic Palembang.

Dengan banyaknya persaingan usaha jasa tempat fitness yang ada di Palembang menuntut Fitness Holic Palembang lebih meningkatkan kualitas layanan jasa agar pelanggan tetap memilih Fitness Holic Palembang sebagai tempat berolahraga dan konsumen merasa puas atas layanan jasa yang diberikan. Pengertian seorang yang puas dapat diartikan Kotler dalam Lupiyoadi (2013:228), Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul: **“TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS LAYANAN JASA FITNESS HOLIC PALEMBANG”**.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa pada Fitnes Holic Palembang?
2. Dimensi kualitas pelayanan apakah yang dominan terhadap kepuasan pelanggan Fitnes Holic Palembang?

### **1.3 Ruang Lingkup Pembahasan**

Pembahasan pada Laporan Akhir ini untuk menghindari dari penyimpangan terhadap penelitian, maka penulis memberi batasan terhadap ruang lingkup yang akan dibahas, yaitu mengenai Kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa pada Fitnes Holic Palembang.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

#### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan jasa pada Fitnes Holic Palembang.

#### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi:

a. Penulis

Dapat meningkatkan wawasan penulis dalam bidang manajemen pemasaran khususnya mengenai tingkat kepuasan pelanggan.

b. Perusahaan

Dapat dijadikan sebagai bahan masukan dan evaluasi terhadap kualitas layanan Fitnes Holic Palembang.

## **1.5 Metodologi Penelitian**

### **1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian**

Pada penelitian ini yang menjadi ruang pembahasan adalah pelanggan yang menggunakan layanan jasa Fines Holic Palembang.

### **1.5.2 Jenis dan Sumber data**

Menurut Yusi dan Idris (2009:103), adapun jenis data berdasarkan cara memperolehnya, yaitu:

#### **1. Data Primer**

Data Primer adalah data yang dikumpulkan dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perseorangan langsung dari objek, dalam hal ini yang penulis lakukan adalah mengumpulkan data dan data tersebut diolah sendiri dari objek penelitian yaitu Fitnes Holic Palembang, melalui pembagian kuesioner.

#### **2. Data Sekunder**

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lain, biasanya sudah dalam bentuk publikasi. Data sekunder merupakan jenis data yang diperoleh dari Fitnes Holic Palembang dalam bentuk sejarah perusahaan, struktur organisasi dan lain sebagainya. Sumber data dalam penelitian ini didapat dari internet, buku-buku penunjang, dan jurnal penelitian.

## **Populasi dan Sampel**

### **1. Populasi**

Menurut Kuncoro dalam Yusi dan Idris (2009:59) populasi adalah suatu kelompok dari elemen penelitian, dimana elemen adalah unit terkecil yang merupakan sumber dari data yang diperlukan. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa Fitnes Holic Palembang sebesar 332 member dalam 3 bulan aktif (Januari-Maret) 2016.

## 2. Sampel

Menurut Sugiyono (2007:116) Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Bila populasi besar, dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan dana, tenaga, dan waktu maka peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu.

Dari jumlah populasi yang telah ditentukan sebelumnya, maka dapat diambil sampel dengan cara menentukan jumlah sampel menurut Isaac dan Michael dalam Riduwan (2008:256):

**Tabel 1.1.**  
**Menentukan Jumlah Sampel**

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	85	75	220	140	440	205	1200	291	4000	351
15	14	90	73	230	144	460	210	1300	297	4500	354
20	19	95	76	240	148	480	214	1400	302	5000	357
25	24	100	80	250	152	500	217	1500	306	6000	361
30	28	110	86	260	155	550	226	1600	310	7000	364
35	32	120	92	270	159	600	234	1700	313	8000	367
40	36	130	97	280	162	650	242	1800	317	9000	368
45	40	140	103	290	165	700	248	1900	320	10000	370
50	44	150	108	300	169	750	254	2000	322	15000	375
55	48	160	113	320	175	800	260	2200	327	20000	377
60	52	170	118	340	181	850	165	2400	331	3000	379
65	56	180	123	360	186	900	269	2600	335	4000	380
70	59	190	127	380	191	950	274	2800	338	5000	381
75	63	200	132	400	196	1000	278	3000	341	75000	382
80	65	210	136	420	201	1100	285	3500	346	100000	384

Sumber: Isaac & Michael dalam Riduwan (2008:256) , dimana : N= Populasi dan S= Sampel

Jadi Sampel dalam penelitian ini sebanyak 175 sampel dari angka yang ditandai dengan warna merah.

Dari sampel di atas penulis menggunakan teknik Purposive Sampling untuk penentuan sampel. Menurut Sugiyono (2007:392), purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, adalah orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi obyek/situasi sosial yang diteliti.

## **1.6 Metode Pengumpulan Data**

Adapun teknik pengumpulan data dan informasi yang dibutuhkan, dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

### **1. Field Research**

#### **a. Sistem Angket (Kuesioner)**

Menurut Sugiyono (2007:199), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

#### **b. Interview (Wawancara)**

Menurut Sugiyono (2007:157), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil

### **2. Library Research**

Penulis melakukan pengumpulan data yang diperlukan dengan membaca beberapa literatur dan sumber informasi lain yang berkaitan dengan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini.

## 1.7 Analisis Data

Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Metode Analisa Kualitatif

Menurut Yusi dan Idris (2009:102), Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam skala numerik. Namun karena dalam statistik data kualitatif umumnya dikuantitatifkan agar formulasi statistik dapat dipergunakan. Caranya adalah dengan mengklasifikasikannya dalam bentuk kategori. Pada dasarnya jenis data kualitatif dapat digolongkan menjadi:

- a. Data Nominal, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kategori. Misalnya: jenis kelamin penduduk. Laki-laki diberi kategori 1, perempuan diberi kategori 2; atau iklim disuatu daerah iklim panas diberi kategori 1, iklim sedang diberi kategori 2, iklim dingin diberi kategori 3 dan seterusnya. Pemberian kategori ini sama sekali tidak mencerminkan peringkat lebih tinggi, tetapi sekedar menunjukkan kode kategori yang berbeda.
- b. Data Ordinal, yaitu data yang dinyatakan dalam bentuk kategori, namun posisi data tidak sama derajanya karena dinyatakan dalam skala peringkat (Tabacknick & Fidell, 1996:8)

### 2. Metode Analisa Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2007:27) analisa kuantitatif adalah instrumen yang digunakan sebagai alat pengumpulan data yang dapat berbentuk test, angket/kuesioner, untuk pedoman wawancara atau observasi.

Selain itu juga, penulis menggunakan skala Likert untuk digunakan dalam kuesioner nantinya. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian, fenomena sosial ini telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. (Sugiyono, 2007:132). Setiap jawaban dihubungkan dengan

bentuk pertanyaan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Pengukuran Variabel dengan menggunakan Skala Likert**

No.	Kualitas Jasa	Kepuasan Pelanggan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	Sangat Puas	5
2.	Setuju (S)	Puas	4
3.	Netral (N)	Cukup Puas	3
4.	Tidak Setuju (TS)	Tidak Puas	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	Sangat Tidak Puas	1

*Sumber: Riduwan dan Akdon, (2008)*

Menurut Riduwan dalam Anggraini (2015:15), Metode analisis ini menggunakan persentase karena metode ini digunakan penulis untuk menghitung jawaban atas kuesioner dari responden dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Persentase jawaban} = \frac{\text{Total Skor yang didapat}}{\text{Skor Maksimal}} \times 100\%$$

Keterangan : Skor maksimal = skor terbesar x sampel (n)

$$5 \times 175 = 875$$

Total skor yang di dapat = jawaban x skala

Setelah melakukan persentase, maka kita dapat menggolongkan persentase tersebut kedalam kriteria interpretasi skor sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Kriteria Interpretasi Skor**

No.	Skor/angka	Interprestasi
1.	0%-20%	Sangat Lemah
2.	21%-40%	Lemah
3.	41%-60%	Cukup
4.	61%-80%	Kuat
5.	81%-100%	Sangat Kuat

*Sumber: Riduwan dan Akdon, (2008:18)*

