

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul

Pada dasarnya manusia dalam kehidupan tidak lepas dari beberapa kebutuhan. Usaha untuk memenuhi kebutuhan, maka manusia akan melakukan tindakan atau reaksi. Salah satu kebutuhan yang mendasar bagi manusia adalah kebutuhan gerak. Melalui gerak manusia akan mencapai beberapa tujuan. Untuk meningkatkan kemampuan manusia dalam bergerak dalam sewajarnya membina gerak, yaitu melalui olahraga secara teratur dan terencana. Olahraga merupakan gerak fisik yang memberikan sumbangan terhadap aktivitas manusia dalam kehidupan. Hal itu sesuai dengan penjelasan Eddiyana (2012:1) sebagai berikut.

Olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia didalam kehidupan agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Gaya hidup dijamin modern menuntut manusia akan lebih banyak menghabiskan waktunya untuk berkerja. Situasi dan kondisi diatas menjadikan aktifitas olahraga sangat sulit dilakukan dan hanya bisa dilakukan bila memiliki waktu luang. Mereka bias mendapatkan semua itu dengan mendatangi pusat-pusat kebugaran, karena dengan berolahraga dipusat kebugaran mereka dapat berolahraga tanpa merasa kepanasan dan alat-alat yang disediakan cukup banyak dan memadai. Hal tersebut dapat menimbulkan permintaan akan adanya pusat kebugaran yang cukup tinggi.

Olahraga di masyarakat dapat dibagi berdasarkan tujuan, seperti yang bertujuan pencapaian prestasi setinggi-tingginya dalam suatu cabang olahraga disebut olahraga prestasi. Olahraga yang bertujuan untuk memelihara dan meningkatkan kebugaran jasmani disebut olahraga kesehatan. Olahraga yang bertujuan sebagai alat untuk pendidikan seperti di sekolah-sekolah menjadi mata pelajaran wajib disebut olahraga pendidikan yang rekreasi.

Pada saat ini aktifitas olahraga di masyarakat cenderung semakin meningkat seiring kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan yang demikian canggih terhadap beberapa indikasi peningkatan aktifitas olahraga dimasyarakat antara lain terlihat dari banyaknya jumlah konsumen dari kelompok masyarakat umum, karyawan, mahasiswa dan bahkan siswa SMA yang datang silih berganti dipusat kebugaran. Pengusaha yang jeli melihat peluang usaha ini akan mengalokasikan modalnya dengan berlomba-lomba mendirikan pusat kebugaran. Fitness Qilah GYM merupakan salah satu pusat kebugaran yang terletak di Jalan Mayor Ruslan (Depan SMK 06 Palembang).

Fitness Qilah GYM menjadi tempat aktifitas olahraga masyarakat, sudah banyak bermunculan di kota-kota besar.

Kualitas pelayanan yang di berikan fitness qillah gym kepada konsumen merupakan salah satu faktor yang menentukan kepuasan konsumen terhadap apa yang diberikan fitness qillah gym. Jika kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen baik, maka akan membuat konsumen beranggapan fitness qillah gym telah profesional dalam memberikan pelayanannya. Begitu pula sebaliknya jika konsumen buruk, maka konsumen akan beranggapan kalau perusahaan kurang profesional dalam memberikan pelayanan kepada konsumen. Seperti yang dikatakan Willkie (1990) yang dikutip Tjiptono (2011:433), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai penilaian evaluatif purnabeli menyangkut pilihan pembelian spesifik.

Penentuan kepuasan konsumen itu sendiri dapat dilihat dari dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang diberikan perusahaan kepada konsumen. Ada 5 dimensi yang akan menjadi tolak ukur untuk mengetahui kepuasan konsumen, dimensi-dimensi tersebut meliputi *tangible*, *responsiveness*, *reability*, *assurance*, dan *empathy* menurut Lupiyoadi dan Hamdani (2011:182).

Palembang merupakan kota besar dan pada saat ini relative banyak pengusaha yang mengelola fitness. Di dalam fitness tersebut tersedia antara

lain kelas-kelas aerobic dan meditasi mereka yang ingin mendapatkan keseimbangan mental dan fisik. Selain itu juga tersedia fasilitas atau alat-alat fitness dalam ruangan baik untuk latihan fisik maupun beban.

Pengusaha yang berinisiatif mendirikan pusat fitness di daerah Palembang sekarang sudah cukup banyak, hal ini terlihat dari menjamurnya pusat kebugaran di daerah Palembang. Di daerah Universitas IBA Palembang terdapat pusat-pusat kebugaran yang menarik konsumen. Berikut data konsumen tiga bulan terakhir di fitness Qilah GYM:

Tabel 1
Daftar Pengunjung Fitness Qilah Gym
Bulan Desember 2019 Sampai Februari 2020

No	Bulan	Jumlah
1	Desember 2019	105
2	Januari 2020	148
3	Februari 2020	193
	Total	446

Sumber: Qilah Gym, 2020

Berdasarkan uraian diatas, pengunjung di Fitness di Qilah Gym termasuk dalam kategori yang selalu ramai setiap harinya, jadi disini penulis ingin mengetahui mengapa dalam setiap bulannya Fitness Qilah Gym selalu mengalami peningkatan, apakah tingkat kepuasan konsumen selama mereka Fitness di Qilah Gym merasa puas dalam pelayanan yang ada di Qilah Gym. Dari semua uraian diatas, penulis akan memilih Laporan Akhir ini dengan judul **“Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan konsumen Fitness Pada Qilah GYM”**

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah diuraikan mengenai kualitas pelayanan jasa terhadap kepuasan konsumen, maka penulis merumuskan permasalahan adalah bagaimanakah tinjauan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen pada Qilla Gym.

1.3 Ruang Lingkup Pembahasan

Agar pembahasan penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan, lebih jelas, dan dapat dilakukan secara maksimal. Maka penulis akan membatasi ruang lingkup pembahasan yaitu mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan Qillah Gym.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Berdasarkan dengan penelitian diatas maka tujuan penulisan laporan akhir ini, yaitu untuk mengetahui tinjauan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pada Qillah Gym.

1.4.2 Manfaat

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru melalui pengalaman yang didapat selama melaksanakan penelitian, serta untuk menerapkan ilmu pengetahuan yang didapat selama perkuliahan khususnya di bidang manajemen pemasaran.

2. Bagi Fitness Qillah Gym

Agar pengusaha dapat mengetahui tanggapan pelanggan mengenai Tinjauan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Fitness Pada Qilah GYM Jalan Mayor Ruslan Palembang . Serta sebagai bahan masukan yang positif bagi perusahaan mengenai pelayanan apa saja yang perlu ditingkatkan dan di perbaiki perusahaan.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini di batasi pada pembahasan terkait tingkat. Kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen fitness Qilah Gym yang beralamat di JL. Mayor Ruslan Palembang.

1.5.2. Jenis dan Sumber Data

Menurut Supranto (2012:20) berdasarkan cara memperolehnya, jenis dan sumber data dapat dikelompokkan menjadi.

1. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara) dengan cara wawancara dan kuesioner yang disebarkan kepada konsumen Qilah GYM Palembang.

2. Data Sekunder

Data sekunder dalam laporan ini penulisan dapat dari berbagai macam referensi dari jurnal-jurnal, buku, artikel dan hasil dari penelitian pihak lain yang telah dipublikasikan yang ada kaitannya dengan penelitian ini.

1.5.3 Metode Pengumpulan Data

Penulis menggunakan beberapa metode pengumpulan data dalam penulisan laporan ini dapat menyelesaikan permasalahan yang diteliti. Adapun metode pengumpulan data yang penulis laporkan penelitian ini yaitu :

1. Riset Lapangan

Riset yang dilakukan dengan mendatangi perusahaan atau tempat-tempat yang berkenaan dengan proses pengambilan data. Metode pengumpulan data Menurut Sugiono (2013-203) yang penulis lakukan ialah:

a. Wawancara

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.

b. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan untuk pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bias diharapkan dari responden.

1.5.4. Populasi dan Sempel

a. Populasi

Menurut Sugiono (2008:115) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subyek yang memiliki kualitas tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari dan diselidiki dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi pada penelitian ini adalah berdasarkan populasi survei yang penulis lakukan diketahui bahwa terdapat 446 konsumen yang melakukan fitness di Qilah Gym.

b. Sempel

Sempel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiono,2009:116). Sempel dalam penelitian ini adalah konsumen pada Fitnes Qilah Gym. Data Konsumen yang di ambil untuk di jadikan sampel yaitu data selama 3Bulan terakhir sebanyak 446 konsumen.

Untuk menetapkan besarnya sempal dalam penelitian ini didasarkan pada perhitungan yang di kemukakan oleh Slovin Umar (2002 : 146) Sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

e = taraf kesalahan (error)

berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{193}{1 + 193(0,1)^2}$$
$$n = \frac{193}{1 + 193(0,01)}$$
$$n = \frac{193}{1 + 193}$$
$$n = \frac{193}{2,93}$$

n = 65,8 pembulatan 66 Orang.

c. Teknik Sampling

Sampling yaitu menggunakan metode *Simple Random Sampling*, dimana pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. *Penggunaan Simpel Random Sampling* dilakukan karena anggota populasi bersifat homogen.

1.6. Analisa Data

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis menggunakan metode analisa data kualitatif dan kuantitatif.

1.6.1. Metode Kualitatif

Data kualitatif adalah data yang tidak dapat diukur dalam suatu skala numeric (Yusi dan Idris, 2009:102). Dalam hal ini, teknik analisa kualitatif digunakan untuk menjelaskan data-data yang diperoleh dari penelitian dan menghubungkannya dengan teori-teori yang ada dan yang berhubungan dengan masalah dari penelitian ini.

1.6.2. Metode Kuantitatif

Yakni data yang diukur dalam satu skala numerik (angka) yang digunakan untuk menghitung jumlah presentase setiap jawaban dari responden terhadap hasil dari kuesioner dengan menggunakan rumus presentase berdasarkan dari pendapat Sudjiono (2009:43) yakni :

Rumus =
$$p = \frac{F}{N} \times 100\%$$

Keterangan :

P = Persentase

F = Jumlah jawaban

N = Jumlah responden

dan Menurut Riduwan dan Akdon (2013:18) rumus yang digunakan untuk indeks presentase adalah sebagai berikut:

$$\text{Persentase Jawaban} = \frac{\text{total skor yang didapat}}{\text{skor maksimal}} \times 100\%$$

Cara menghitung skor ideal adalah sebagai berikut :

Total skor yang didapat = Jawaban responden X bobot nilai (1-5)

Skor maksimal = Sampel X bobot nilai tertinggi

Sangat Rendah Rendah Sedang Sangat Tinggi.

Tabel 1.2
Dasar Interpretasi Skor Item dalam Variabel Penelitian

No	Skor/Angka	Interprestasi
1.	0%-20%	Sangat Rendah
2.	21%-40%	Rendah
3.	41%-60%	Sedang
4.	61%-80%	Tinggi
5.	81%-100%	Sangat Tinggi

Sumber Riduwan (2008:18)

1.7. Skala Pengukuran

Penulis menggunakan skala Likert untuk digunakan dalam kuisisioner nantinya. Menurut Riduan (2011:38), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat seseorang atau kelompok tentang kejadian atau gejala sosial. Dalam penelitian gejala telah ditetapkan secara spesifik oleh peneliti, yang disebut sebagai variabel penelitian.

Dengan menggunakan skala Likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi dimensi, dimensi dijabarkan menjadi sub variabel kemudian sub variabel dijadikan lagi menjadi indikator-indikator yang dapat diukur. Akhirnya indikator-indikator yang terukur ini dapat dijadikan titik tolak untuk membuat instrumen yang berupa pertanyaan atau pernyataan yang perlu dijawab oleh responden.

Adapun dalam skala Likert, setiap jawaban dihubungkan dengan bentuk pernyataan atau dukungan sikap yang diungkapkan dengan kata-kata sebagai berikut:

Tabel 1.3

Skala Pengukuran Likter

No	Keterangan	Skor
1.	Sangat Setuju (SS)	5
2.	Setuju (S)	4
3.	Cukup Setuju (CS)	3
4.	Tidak Setuju (TS)	2
5.	Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Riduan, 2011:39

Skala Likert ini dibuat sebagai pilihan jawaban kuisisioner untuk responden dan hasil jawaban itu akan di olah sebagai pembahasan untuk memperoleh jawaban dari permasalahan yang ada.