

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Berolahraga bisa menjadi pilihan bagi mereka yang sedang tidak ada kegiatan melainkan libur dihari kerja. Menurut Prasetyo (2013) olahraga pada dasarnya merupakan kebutuhan setiap manusia di dalam kehidupan, agar kondisi fisik dan kesehatannya tetap terjaga dengan baik. Pilihan lokasinya beragam, bisa diruang tertutup atau gedung seperti di tempat fitness, kolam berenang, futsal ataupun ditaman-taman yang menyediakan area untuk olahraga.

Perkembangan tempat olahraga berkembang dengan pesat (Angga, 2010). Sehingga membuat produsen bersaing untuk mencari inovasi-inovasi terbaru. Seperti sport center yang sudah terkenal dan sudah banyak mempunyai member. Selain terkenal, mereka pun mempunyai daya jual tinggi kepada konsumen. Bahkan mereka rela bayar mahal untuk menikmanti tempat olahraga tersebut. Tidak sedikit fasilitas yang ditawarkan, sudah banyak sport center yang memiliki fasilitas yang di minati oleh konsumen. Contohnya, kolam renang dengan air hangat, sanggar senam khusus wanita, ruang sauna, dan tempatnya yang bersih.

Selain itu, para pengelola harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan mereka dengan menerapkan sistem manajemen untuk konsumen. Lewis & booms (dalam Tjiptono dan Chandra, hlm 180, 2011) “kualitas jasa/pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Banyak faktor yang dapat mempengaruhi konsumen diantaranya adalah memberikan layanan yang berkualitas dan promosi yang intensif, hal ini sesuai dengan pendapat Tjiptono dalam (Herry Widagdo, 2007) bahwa “kualitas layanan merupakan tingkat keunggulan (excellence) yang diharapkan dan pengendalian atas keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Zurni Zahara Samosir, 2005) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah perbandingan antara pelayanan yang diharapkan konsumen dengan pelayanan yang

diterimanya. Dengan kata lain apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna tempat olahraga maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan.

Salah satu pertahanan yang paling baik dalam melawan persaingan adalah dengan cara memuaskan pelanggan (Sheth dan Parvatiar, 1995). Kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas barang atau jasa yang dikehendaki konsumen, sehingga jaminan kualitas menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan. Kepuasan pelanggan di tentukan oleh mutu produk yang dihasilkan oleh perusahaan, baik itu barang atau jasa, dimana kepuasan yang diperoleh merupakan hasil evaluasi pasca konsumsi bahwa barang atau jasa yang dipilih dapat memenuhi harapannya (Engel, Blackwell, dan Miniard, 1994). Menurut Schnaars (1991), pada dasarnya tujuan sebuah bisnis adalah menciptakan para pelanggan yang puas. Sejalan dengan itu, berbagai upaya telah dilakukan untuk menyusun rerangka teoretikal guna menjelaskan determinan, proses pembentukan, dan konsekuensi kepuasaan pelanggan. Menurut Chiou dalam (Rahmat Dwi, 2012) secara garis besar, riset-riset kepuasan pelanggan didasarkan pada tiga teorti utama yaitu *contrast theory*, *assimilation theory*, dan *assimilation-contrast theory*.

Pada dasarnya, pengertian kepuasan dan ketidakpuasan merupakan perbedaan antara harapan dan kinerja yang dirasakan. Sehingga, Supranto (2001) menyatakan bahwa pelanggan akan puas apabila kinerja suatu barang atau jasa sekurang-kurangnya sama dengan apa yang diharapkan. Pada saat ini sudah cukup banyak *Sport Center* yang mengutamakan kualitas pelayanan. Sehingga konsumen lebih leluasa untuk memilih *sport center* yang diinginkan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti bahwa tingkat kepuasan tidak lepas dari kualitas pelayanan.

1.2 Rumusan Masalah

Identifikasi masalah diperlukan untuk memudahkan dalam mengkaji suatu penelitian, dari pemaparan latar belakang masalah di atas, maka identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah : Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan di Sampoerna Sport Center?

Indah Ayu Octaviani, 2018

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

1.3 Tujuan Penulisan

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaiakan diatas maka tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut : Untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Sampoerna Sport Center.

1.4 Manfaat Peneliti

Penelitian ini di harapkan dapat memberikan manfaat baik teoritis maupun praktis untuk berbagai pihak. Adapun manfaaat dari penelitian adalah :

- 1) Manfaat bagi peneliti
Agar peneliti dapat memperoleh gambaran kualitas pelayanan berdasarkan tingkat kepuasan konsumen.
- 2) Manfaat bagi sampel
Agar sampel dapat mengetahui kualitas pelayanan.
- 3) Manfaat bagi lembaga
Maanfaat bagi lembaga yaitu dapat mengetahui kepuasan konsumen berdasarakan kualitas pelayanan.

1.5 Struktur Organisasi

Dalam penulisan ini, penulis memaparkan urutan dalam penyusunan. Adapun urutannya sebagai berikut :

Pada BAB I : Bagaimana tingkat kepuasan konsumen berdasarkan kualitas pelayanan di Sampoerna Sport Center?

Pada BAB II : teori jasa, kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan, variabel dan teori ini dikutip dari berbagai artikel dan buku yang memiliki relevansi dengan penelitian ini.

BAB III : Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan sampel sebanyak 100 responden dan penelitian ini dilaksanakan di

Indah Ayu Octaviani, 2018

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

Sampoerna Sport Center. Instrumen penelitian yang akan digunakan menggunakan angket adopsi dari buku Tjiptono (2001).

BAB IV. Hasil dalam pengolahan data terdiri dari hasil validasi instrument yang disimpulkan bahwa item tersebut valid karena lebih besar dari 0,05 , hasil reliabilitas instrument ,610 > 0,05 , dan uji normalitas 0,63 > 0,05. Berdasarkan hasil pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan diperoleh hasil bahwa responden merasa Puas. Selain itu pada bab ini juga dipaparkan pembahasan atas temuan hasil yang didapatkan oleh peneliti.

Pada BAB V diperoleh hasil bahwa responden merasa Puas. Sehingga berdasarkan 5 indikator tersebut dengan responden merasa Puas nya terendah hingga tertinggi yaitu indikator *responsiveness* (daya tanggap), *tangibles* (bukti langsung), *emphaty* (empati), *reliability* (keandalan) dan *assurance* (asuransi). Lalu peneliti mengajukan implikasi yang berisi bahwa penelitian selanjutnya dapat melakukan penelitian tentang tingkat kepuasan di tempat olahraga rekreasi/outbound dan membandingkan sampelnya. Peneliti pun mengajukan saran bagi pengelola agar memperbaiki setiap fasilitas yang mengalami kerusakan, harus lebih cepa tanggap dalam memberikan pelayanan, dan harus lebih menjaga kebersihannya.

Indah Ayu Octaviani, 2018

ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu