

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Sekarang ini banyak orang melakukan kegiatan olahraga, baik yang dilakukan diluar ruangan maupun didalam ruangan. Ada yang melakukan jogging, berlari, bersepeda, sepak bola, bulu tangkis baik di lapangan terbuka maupun tertutup. Mencegah penyakit juga menjadi alasan mengapa orang berolahraga, sebab bagaimanapun, mencegah lebih baik daripada mengobati. Proses pencegahan biasanya lebih murah dan memakan waktu lebih sedikit daripada proses penyembuhan.

Olahraga saat ini penting untuk membantu anggota tubuh mendapatkan penampilan yang baik, sehingga membuat seseorang menjadi percaya diri dan olahraga dapat menjaga anggota tubuh dan citra tubuh yang baik. Selain itu akan merasa lebih menarik dan ini akan membangkitkan rasa percaya diri. Salah satu olahraga yang saat ini sangat digemari oleh masyarakat adalah *Fitness* (Olahraga Kebugaran). *Fitness* saat ini sudah menjadi tren serta gaya hidup di masyarakat. Hal ini dapat terlihat dari banyaknya *fitness center* yang ada di berbagai wilayah, bahkan saat ini pun *fitness center* telah banyak ditemukan di mall maupun pinggir kota.

*Fitness Center* merupakan salah satu tempat kebugaran yang sedang berkembang saat ini. Baik dari remaja hingga lansia tertarik ketempat ini, karena ditempat *fitness* pengunjung dapat berolahraga dengan nyaman, dan dapat mengatur waktu masing-masing pengunjung. Hal ini memicu persaingan dalam membuka peluang bisnis sebagai penyedia jasa tempat *fitness* baik di kota maupun di penjuru pelosok kota. Saat menganalisis peluang bisnis, sudah semestinya memperhatikan pemilihan lokasi yang sesuai dan informasi tentang faktor-faktor yang mempengaruhi seseorang dalam memilih *fitness center*.

Di era sekarang ini, pelanggan memiliki pengetahuan yang sangat luas, sehingga cenderung membandingkan nilai sebenarnya yang diperoleh saat membeli suatu jasa dengan nilai yang diharapkan. Hal ini mempengaruhi kepuasan yang diterima pelanggan dan mempengaruhi keputusan pelanggan untuk tetap menjadi

pelanggan dipusat kebugaran tersebut. Karena belum pernah dilaksanakan penelitian di *Asia Fitness Center*, peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan *Asia Fitness Center*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang ada diatas, maka permasalahan yang akan dibahas pada penelitian ini adalah:

1. Apakah *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?
5. Apakah *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui *Tangibles* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
4. Untuk mengetahui *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan
5. Untuk mengetahui *Empathy* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Untuk mengetahui pengaruh *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* memiliki pengaruh terhadap kepuasan

### **2. Manfaat Praktis**

Untuk membantu para pelaku industri kecil *fitness center* khususnya *Asia Fitness Center* Surakarta untuk mengetahui apa saja yang perlu ditingkatkan dari aspek *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance,* dan *Empathy* yang sesuai dengan kebutuhan konsumen untuk mempertahankan keanggotaannya.

