

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada saat ini gaya hidup sehat banyak digemari oleh masyarakat pada umumnya. Hal ini disebabkan meningkatnya kesibukan setiap individu dengan aktivitas – aktivitasnya, sehingga setiap individu membutuhkan kondisi tubuh yang prima dan stabil agar tidak muda terserang penyakit yang akan berdampak mengganggu produktivitas setiap individu. Pola hidup sehat ini dapat dilakukan dengan berbagai macam cara, mulai dari memilih makanan yang sehat dan bergizi hingga melakukan olahraga.

Pilihan dari olahraga pun beragam mulai dari olahraga di rumah, di taman – taman sekitar lingkungan, serta di tempat pusat kebugaran atau yang sering dikenal sebagai *fitness center*. *Fitness* adalah kegiatan olahraga pembentukan otot-otot tubuh/fisik yang dilakukan secara rutin dan berkala, yang bertujuan untuk menjaga vitalitas tubuh dan berlatih disiplin. Sehingga Menurut **Giriwijoyo (2004:36)**: “pusat kebugaran adalah suatu kegiatan dalam ruangan dengan menawarkan kegiatan olahraga dari yang tanpa menggunakan alat, sampai yang menggunakan alat-alat yang mahal dan canggih, yang diantaranya bertujuan untuk kesehatan atau prestasi.”(mangihot.blogspot.co.id/2017/02/pengertian-fitness-center-pusat.html)

Bidang usaha pusat kebugaran atau *fitness center* sedang banyak digemari oleh pelaku usaha sehingga *fitness center* banyak berjamur di Kota Bandung mulai dari *fitness center* yang ada diperumahan, *mall – mall* besar. Berikut daftar beberapa *fitness center* yang ada di Bandung :

Tabel 1.1Daftar *fitness center* di Kota Bandung

No.	Nama	Alamat
1	Galby Gym	Jl. Peta No. 74 Bandung
2	Joes Muscle Model Gym	Jl. Lodaya 46 Bandung
3	Master Gym	Komp. Taman Holis Indah Bandung
4	Rebel Gym	Jl. Surya Sumantri 18 Bandung
5	Rebel Gym	Jl. Prabudimuntur 4, Dago
6	Regen Gym	Jl. Cemara No. 20 Bandung
7	Salapan Gym	Jl. Raya Soekarno Hatta No. 390
8	Bandung Squash Club	Jl. Menado Pojok Belitung 1 Bandung
9	Bugar Fitness	Jl. Kopo Margahayu 358 Bandung
10	Century Fitness	Jl. Setrasari 124-E Bandung
11	Citra Fitness Center	Jl. Cikutra No. 160 Bandung
12	Gold's Gym	Braga City Walk Bandung
13	Helios Fitness	Jl. Soekarno Hatta No 590, Bandung
14	Celebrity Fitness	Trans Studio Mall Bandung
15	Helios Fitness Festival Citylink	Jl. Peta 241

(sumber : kawulo-nyantrik.blogspot.co.id)

Dari tabel 1.1 dapat dikatakan persaingan dalam bisnis *fitness center* di Kota Bandung cukup ketat. Dilihat dari tabel 1.1 terdapat *fitness center* yang ada di dalam kompleks perumahan, dan ada juga yang di tempat hiburan seperti *mall* besar. Hal ini menjelaskan bahwa kesadaran masyarakat untuk memiliki tubuh yang sehat dan bugar sudah meningkat dari kalangan menengah-kebawah hingga kalangan menengah keatas.

Di Kota Bandung salah satu *fitness center* yang banyak diketahui masyarakat Bandung yaitu Helios Fitness. Helios Fitness adalah suatu bisnis dalam bidang kesehatan atau tempat kebugaran yang didirikan oleh Bapak Wibowo Santosa. Kata Helios berasal dari Bahasa Yunani. Kata Helioseus, Olympus, dsb. Helios adalah Dewa Matahari, maksudnya adalah bahwa matahari yang merupakan

sumber energi bagi makhluk hidup yang ada di bumi dan kehidupan yang ada di sekitarnya.

Helios Fitness pertama kali didirikan di kota Purwokerto, Jawa Tengah pada tanggal 7 Maret 2006 tepatnya di Jl. Dr. Angka Ruko Permata Hijau blok A3 – 5 Kota Purwokerto, dan selanjutnya bisnis ini berkembang di beberapa kota. Berikut adalah cabang dari Helios Fitness:

Tabel 1.2
Daftar Cabang Helios Fitness

Nama	Alamat
Helios Purwokerto	Jl. Dr. Angka Ruko Permata Hijau, Jawa Tengah
Helios Cyber Park Bekasi	Jl. KH Nur Ali No. 177, Bekasi
Helios Metro Indah Mall	Jl. Soekarno Hatta 591, Bandung
Helios Festival Citylink	Jl. Peta 241, Bandung
Helios Miko Mall	Jl. Kopo Raya 599, Bandung
Helios Techno Mart Karawang	Jl. Galuh Mas Raya, Karawang Barat

(sumber :Interview Manajemen Helios)

Helios Festival Citylink memiliki jumlah member yang cukup besar di Kota Bandung hal ini disebabkan lokasinya yang cukup strategis, selain itu lokasi Helios pun berdekatan dengan hotel. Selain itu, Helios Festival Citylink pun memberikan fasilitas – fasilitas yang diunggulkan, yakni :

- Ruang *gym* yang luas dan ber-AC
- Alat – alat *cardiovascular* terdiri dari 14 unit *treadmill*, 2 unit *crosstrainer*, 3 unit *stepper* dan 6 unit *cycling*
- *Weight training machine* yang lengkap
- *Free weight training*
- Ruang *aerobic* dan ruang *spinning*
- Kelas *aerobic*
- *Free Wi-Fi*
- *Lounge* dan *café*
- *Hot shower* dan sauna
- Ruang loker

- Kolam renang
- Gratis parkir 2 jam pertama

(sumber : :Interview Manajemen Helios)

Fasilitas yang ditawarkan Helios Fitness Festival Citylink terbilang cukup unggul dibandingkan dengan *fitness center* lain, contohnya *fitness center* yang ada di daerah gumuruh bandung. Berikut adalah fasilitas yang ditawarkan :

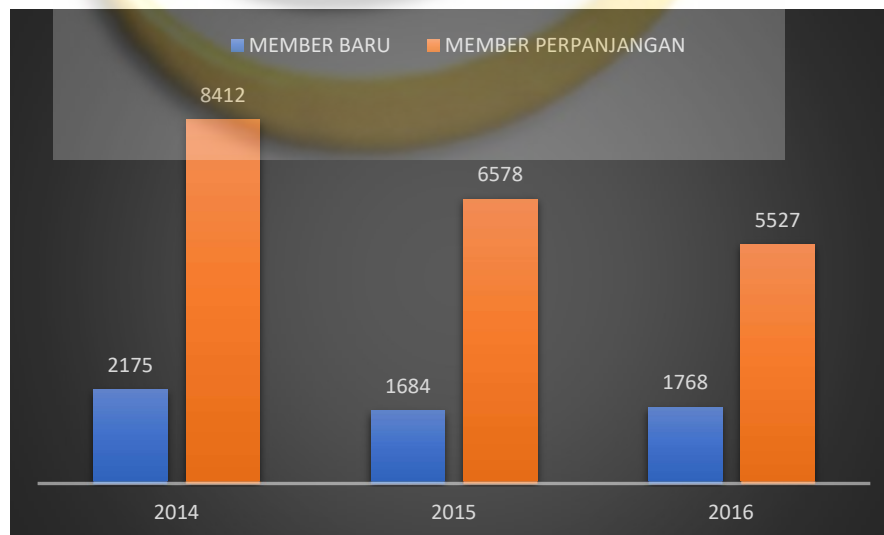
- Peralatan lengkap
- Sauna dan ruang aerobik
- Instruktur
- Kamar mandi air dingin dan hangat
- *Café*
- *Souvenir* dan *t-shirt*

(sumber : reps-id.com/gym-profile/fit-gym-3-2)

Namun, dengan penawaran fasilitas dan lokasi yang baik. Helios Fitness Festival Citylink mengalami penurunan jumlah member yang cukup signifikan dalam tahun 2014 sampai tahun 2016. Berikut merupakan data member Helios Fitness Festival Citylink dari tahun 2014 sampai tahun 2016.

Gambar 1.1

Data Member Helios Fitness Tahun 2014 - 2016

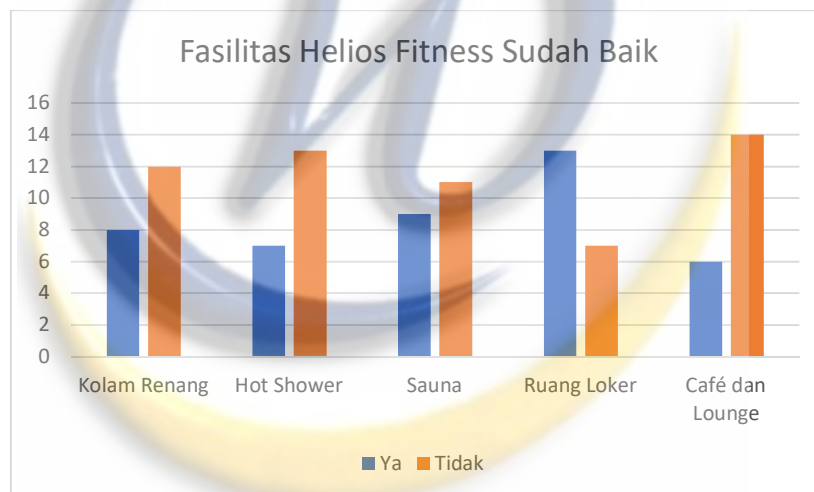


(sumber : :Interview Manajemen Helios)

Dari Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa jumlah member perpanjangan Helios Fitness di Festival Citylink mengalami penurunan setiap tahunnya. Pada tahun 2014 terdapat 8412 member perpanjangan, setelah itu pada tahun 2015 menurun menjadi 6578, lalu di tahun 2016 kembali turun menjadi 5527. Dari data diatas dapat dilihat bahwa adanya masalah loyalitas member Helios Fitness Festival Citylink. Karena setiap tahunnya terjadi penurunan jumlah member perpanjangan.

“Excellence in service quality is a key to achieve customer loyalty which is the primary goal of business organizations, due to the advantages of customer retention” (Ehigie, 2006) (International Journal of Marketing Studies, Vol. 2, No.2 Nov 2010).

Gambar 1.2
Data Pra-research



Helios Fitness Festival Citylink sudah memberikan kualitas jasa yang baik dengan fasilitas yang lengkap berdasarkan jabaran yang sudah dijelaskan sebelumnya. Namun, dapat dilihat dari gambar 1.2 diatas yang didapat saat *pra-research* bahwa persepsi konsumen tidak dapat dibantahkan bahwa fasilitas yang ditawarkan oleh Helios Fitness Festival Citylink belum maksimal.

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai kualitas jasa pada Helios Fitness Festival Citylink dan menuangkan ke dalam bentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Konsumen Helios Fitness Festival Citylink Bandung”**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka rumusan penelitian yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana Kualitas Jasa di Helios Fitness Festival Citylink ?
2. Bagaimana Loyalitas Konsumen dia Helios Fitness Festival Citylink ?
3. Bagaimana pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Konsumen Helios Fitness Festival Citylink ?

1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian

Penelitian ini umumnya untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan studi S1 Manajemen Jurusan Pemasaran pada Fakultas Bisnis dan Manajemen Universitas Widyatama. Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan yang diteliti dan setiap orang yang membacanya. Adapun tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini, yaitu :

1. Untuk mengetahui Kualitas Jasa di Helios Fitness Festival Citylink.
2. Untuk mengetahui Loyalitas Konsumen di Helios Fitness Festival Citylink.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Member Helios Fitness Festival Citylink.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini, yaitu :

a. Peneliti

Hasil penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam mendapatkan gelar S1 pada Fakultas Bisnis dan Manajemen program studi Manajemen di Universitas Widyatama, serta dapat menambah wawasan peneliti dalam hal sejauh mana keterkaitan Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Konsumen.

b. Mahasiswa dan akademik

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran yang berarti untuk dijadikan bahan penelitian lebih lanjut kepada semua pihak, khususnya rekan-rekan mahasiswa sebagai salah satu acuan dan referensi peneliti.

c. Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan memberikan gambaran pengaruh Kualitas Jasa terhadap Loyalitas Konsumen sehingga dapat memberikan sumbangan pemikiran untuk menentukan inovasi bagi kualitas jasa kedepannya.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan kepada konsumen/member Helios Fitness yang bertempat di Helios Fitness Festival Citylink. Adapun waktu penelitian yang dilakukan oleh peneliti mulai dari bulan Februari 2017.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan memberikan kerangka untuk bekerja dan menentukan rancangan pada tiap bab, sehingga membuat proses penulisan skripsi ini menjadi lebih terperinci, terencana dan lebih teratur. Sistematika penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut :

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan metodologi penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini berisi tentang teori-teori kualitas jasa dan loyalitas konsumen dari beberapa pendapat ahli serta hasil penelitian terdahulu sebagai landasan penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Dalam bab ini dikemukakan tentang metode analisa data, sumber dan jenis data serta teknik pengumpulan data yang penulis lakukan.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam bab ini dijelaskan hasil penelitian dan pembahasan yang penulis lakukan.

BAB V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang diberikan penulis dari hasil penelitian yang dilakukan.