

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perkembangan zaman saat ini, gaya hidup masyarakat semakin hari semakin berkembang dengan mengikuti segala perubahan yang terjadi. Salah satu perubahan yang terjadi yaitu mulainya mengabaikan gaya hidup sehat dikarenakan aktifitas mereka yang padat. Masyarakat cenderung mengabaikan kualitas hidup yang baik dikarenakan aktifitas kesehariannya yang padat, membuat gaya hidup yang tidak sehat terbentuk.

Kesadaran akan kualitas hidup yang tidak baik berakibat *immunity* tubuh lemah, depresi, penuaan, berat badan tidak terkontrol, bahkan bisa menyebabkan kematian mendadak. Dari Riset Kesehatan Dasar (Riskedas) 2018 memperlihatkan angka penyakit tidak menular mengalami kenaikan 70 (tujuh puluh) persen kematian dikarenakan gaya hidup masyarakat yang buruk, dengan faktor utama yang menyebabkannya seperti masalah pola diet yang ekstrem, masalah gaya hidup atau kurangnya olahraga dan masalah lingkungan atau polusi udara (Prasasti, 2019).

Gaya hidup yang baik akan memiliki manfaat yang baik juga untuk kesehatan dimasa yang akan datang. Gaya hidup sehat yang dapat dilakukan oleh masyarakat yaitu salah satunya dengan berolahraga. Olahraga merupakan aktifitas fisik yang memiliki beberapa gerakan bebas yang dapat dilakukan berulang-ulang untuk mendapatkan kebugaran didalam fisik manusia. Masyarakat umumnya

dizaman sekarang ini, menginginkan sesuatu yang praktis, simple dan tidak membuang waktu termasuk dalam berolahraga.

Pada era globalisasi sekarang ini, perkembangan dunia bisnis yang pesat membuat banyak pengusaha kreatif hadir dalam memanfaatkan situasi yang terjadi di masyarakat. Bisnis *gym centre* menjadi salah satu tempat yang dapat digunakan masyarakat dalam memulai pola gaya hidup sehat. *Gym centre* sendiri merupakan tempat yang memiliki atribut peralatan olahraga didalam satu tempat saja, fasilitas yang mendukung dan *staff gym*. Kepesertaan member *gym* di Indonesia sendiri tidak sampai 1 persen, tepatnya 0,18 persen. Jika dibandingkan dengan Australia, anggota kepesertaan *gym* di Indonesia tertinggal jauh (Prasasti, 2019). Namun, masalah ini bisa diminimalisir dengan mulai banyaknya bermunculan *gym centre* lain di Indonesia. *Gym centre* dengan peralatannya yang lengkap, lokasi strategis, keamanan yang terjamin serta fasilitas yang mendukung diharapkan dapat membuat masyarakat ingin untuk memulai gaya hidup sehat. *Gym center* yang memiliki kualitas yang baik akan mendatangkan pelanggan untuk dapat merasakan kegunaan dari *gym center*.

Menurut Harris dan Reynolds (2003) pelanggan cenderung memilih pilihan yang tepat dan menginginkan informasi yang valid mengenai bagaimana cara mereka mendapatkan dan membeli layanan yang baik untuk mereka. Kualitas layanan yang baik akan menghasilkan suatu kepuasan bagi pelanggan. Perusahaan yang maksimal dalam memberikan pelayanan terbaik bertujuan untuk memuaskan pelanggan untuk menciptakan loyalitas dari pelanggan (Syabilillah dan Satrio, 2013).

Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh *service delivery system* yang ada pada perusahaan penyedia jasa. *Service delivery system* terdiri dari *physical support* dan *contact personnel*. *Physical support* dan *contact personnel* merupakan hal yang saling berkaitan satu sama lain dalam jasa (Nguyen dan Leblanc, 2002). *Service delivery system* yang baik akan mempengaruhi kepuasan pelanggan. Pelanggan akan merasakan kepuasan ketika ekspektasinya terhadap suatu harapan sesuai dengan kenyataan. Menurut Nguyen dan Leblanc (2002) *ambient condition*, *atmosfer gym*, rancangan eksterior, interior, fasilitas dan lokasi merupakan *physical support* dari suatu jasa. *Contact personel* merupakan peran pada suatu layanan jasa yang berinteraksi langsung dengan pelanggan. Karyawan dalam suatu tempat jasa adalah orang yang aktif terlibat dalam penyampaian jasa dan memiliki keahlian serta profesionalitas dalam pekerjaannya.

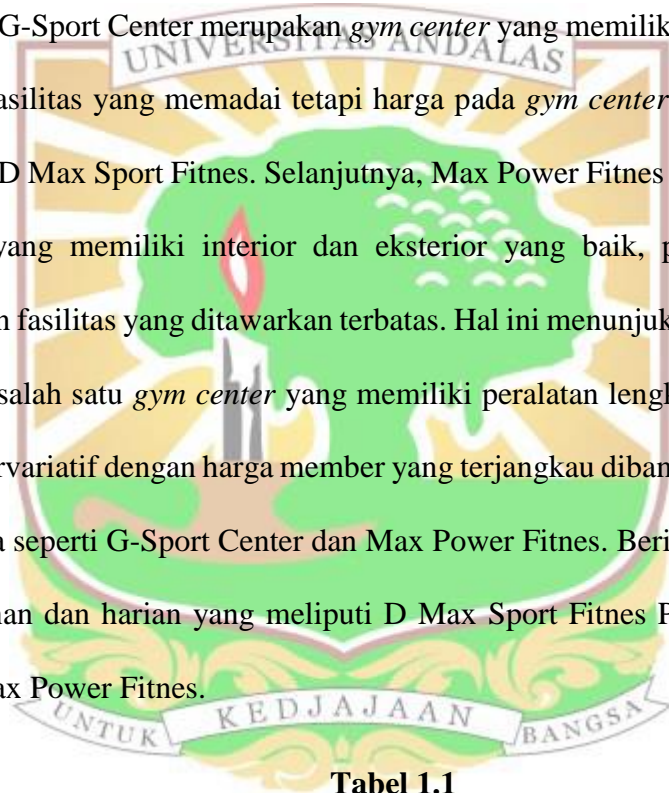
Namun, pada *service delivery system* yang meliputi *physical support* dan *contact personnel* masih rentan dengan hal yang negatif. *Gym center* sebagai penyedia jasa juga rentan terjadinya hal negatif pada penyampaian jasa kepada konsumen. Fasilitas yang kurang memadai, kekurangan peralatan, kurangnya kebersihan berakibat pada kenyamanan konsumen, kinerja karyawan yang buruk dalam memberikan pelayanan, trainer belum datang dan komponen lainnya. Menilai dari pola perilaku konsumen cenderung menginginkan pelayanan serba cepat dan menginginkan pelayanan dengan kualitas baik, perusahaan harus memberikan perhatian khusus atas hal negatif yang terjadi untuk mengatasi kesalahan yang dibuat dalam pelayanan kepada konsumen. Konsumen selalu mempunyai harapan yang positif ketika akan menggunakan suatu layanan jasa.

Terpenuhinya ekspektasi atas harapan dari *physical support* dan *contact personnel* dari *gym centre* akan menciptakan kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan sebagai motivasi bagi bisnis jasa dan mengembangkan strategi pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan. Kepuasan yang dirasakan pelanggan dari tempat *gym centre* menciptakan *word-of-mouth* pada lingkungan sekitar. Pelanggan akan merekomendasikan kepada orang lain mengenai apa yang dirasakan di tempat jasa untuk dapat merasakan pelayanan yang sama seperti yang dirasakan pelanggan. Setelah pelanggan puas akan jasa yang diterimanya, akan terbentuknya suatu harapan untuk mendapatkan, menentukan dan mengatakan hal yang ia rasakan kepada orang lain, pelanggan yang mengatakan hal-hal baik kepada orang lain maka itu disebut niat perilaku yang positif (Ladhari, 2009).

D Max Sport Fitnes merupakan salah satu tempat *gym centre* yang berada di Kota Padang. D Max Sport Fitnes merupakan salah satu *gym center* yang memiliki member yang cukup banyak dimulai dari waktu sore hingga malam hari pada setiap harinya. Menurut pernyataan yang disampaikan oleh Manager D Max Sport Fitnes Padang, sejak berdirinya *gym center* ini pada tahun 2013 hingga sekarang, D Max Sport Fitnes Padang selalu mengalami peningkatan pelanggan. Pada tahun 2018, mengalami peningkatan pelanggan sebesar 25% dari tahun 2017. Pada tahun 2019, belum terlihat peningkatan yang signifikan dari tahun 2018. Kenaikan jumlah pelanggan dikarenakan banyaknya kalangan mahasiswa yang bergabung ke D Max Sport Fitnes Padang. Banyaknya bermunculan pesaing serupa, membuat persaingan terjadi antara sesama *gym center* di Kota Padang, membuat pengusaha *gym center* meningkatkan kualitas pelayanan pada *gym center* agar dapat

menarik perhatian calon member untuk dapat menjadi member di *gym center* tersebut.

D Max Sport Fitnes merupakan *gym centre* yang memiliki peralatan cukup lengkap dan fasilitas pendukung yang memadai dengan harga member bulanan dan harian terjangkau dari pesaing *gym center* lainnya di Kota Padang. Beberapa pesaing serupa D Max Sport Fitnes di Kota Padang adalah G-Sport Center dan Max Power Fitnes. G-Sport Center merupakan *gym center* yang memiliki peralatan yang lengkap dan fasilitas yang memadai tetapi harga pada *gym center* ini lebih mahal dibandingkan D Max Sport Fitnes. Selanjutnya, Max Power Fitnes merupakan *gym center* yang memiliki interior dan eksterior yang baik, peralatan cukup lengkap namun fasilitas yang ditawarkan terbatas. Hal ini menunjukkan D Max Sport Fitnes adalah salah satu *gym center* yang memiliki peralatan lengkap dan fasilitas pendukung bervariasi dengan harga member yang terjangkau dibandingkan dengan pesaing serupa seperti G-Sport Center dan Max Power Fitnes. Berikut daftar harga member bulanan dan harian yang meliputi D Max Sport Fitnes Padang, G-Sport Center dan Max Power Fitnes.



Tabel 1.1

Daftar Harga Member Pesaing D Max Sport Fitnes Padang

	D Max Sport Fitnes Padang	G-Sport Center	Max Power Fitnes
Bulanan	Rp. 150.000,-	Rp. 230.000,-	Rp. 130.000,-
Harian	Rp. 30.000,-	Rp. 35.000,-	Rp. 10.000,-

Peralatan yang tersedia di D Max Sport Fitnes Padang dilengkapi dengan *treadmill, barbell, dumbbel, statis bicycle, barbell mechine* dan peralatan lainnya. Fasilitas pendukung yang ada di D Max Sport Fitnes seperti senam, *dance, muay thai, sauna room, locker room, shower room, café gym* dengan penjualan seperti susu *gainer* pembentuk *muscle* dan suplement yang ada di D Max Sport Fitnes, *member card*, penyediaan handuk bersih, keamanan yang dilengkapi *cctv, locker room*, dan parkir. D Max Sport Fitnes saat ini mengalami penurunan anggota trainer pada saat ini hanya 3 trainer tetap, petugas pendaftaran 7 orang dan 6 mahasiswa keolahragaan magang. Terjadi penurunan karyawan yang sebelumnya terdiri dari 3 trainer tetap dan 10 trainer *freelance* dikarenakan trainer memilih *resign* untuk alasan pribadi. Tugas dari trainer adalah untuk membantu para member menggunakan peralatan dan memberikan pemahaman bagaimana teknik melakukan gym yang benar. Selain itu, D Max Sport Fitnes juga memiliki karyawan yang bertugas pada bagian pendaftaran, tugasnya antara lain yaitu memenuhi segala permintaan dari pelanggan, menangani keluhan pelanggan dan melayani pelanggan atas masalah yang terjadi di D Max Sport Fitnes Padang.

Pelayanan yang baik akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan yang merasakan layanan yang baik, sehingga memungkinkan pelanggan untuk menciptakan *behavioral intention* kepada pelanggan lainnya. Tidak hanya itu, D Max Sport Fitnes Padang memiliki desain yang menarik dan cukup mewah bangunannya jika dilihat dari luar, tampaknya beberapa peralatan *gym* dikarenakan kaca yang besar, sehingga menimbulkan kesan yang sporty dan luas terhadap bangunan D Max Sport Fitnes Padang.

Namun, adanya beberapa permasalahan yang ada pada D Max Sport Fitnes Padang yang terjadi saat ini. Mengenai *physical support* dan *contact personnel* yang ada pada *gym center* ini. Menurut pernyataan yang disampaikan oleh Manajer D Max Sport Fitnes Padang, peralatan terbatas dengan semakin banyaknya member bergabung, faktor fasilitas pendukung seperti beberapa *locker room* bermasalah, handuk yang terbatas, pendingin ruangan bermasalah, kebersihan yang kurang, kenyamanan *gym center* dan menu yang belum lengkap merupakan permasalahan *physical support* pada D Max Sport Fitnes. Manajer D Max Sport Fitnes juga menyampaikan, pelayanan atas kinerja trainer masih harus diperhatikan oleh D Max Sport Fitnes Padang dengan bermunculannya keluhan dari pelanggan seperti trainer hanya aktif berinteraksi dengan member di awal waktu latihan saja, sedangkan pada pertengahan waktu latihan trainer terkesan malas untuk mengiringi latihan member lagi.

Faktor-faktor berikut berpeluang membuat member lama pergi ke pesaing dan calon member baru ragu untuk menggunakan jasa *gym center* ini. Pada *service delivery system*, *physical support* dan *contact personnel* merupakan bagian yang vital dalam suatu jasa, penyampaian jasa yang baik berpeluang terjadinya *customer satisfaction*, serta memiliki peluang dalam menciptakan *behavioral intention* ke oranglain. Sebaliknya, jika *service delivery system* tidak tersampaikan dengan baik kepada pelanggan, maka pelanggan kemungkinan tidak merasakan kepuasan dan menciptakan *behavioral intention*.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian dengan judul “**Keterkaitan *Physical Support, Contact Personnel,***

Customer Satisfaction dan Behavioral Intention di D Max Sport Fitness Padang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh *physical support* terhadap *customer satisfaction* di D Max Sport Fitness Padang ?
2. Bagaimana pengaruh *contact personnel* terhadap *customer satisfaction* di D Max Sport Fitness Padang ?
3. Bagaimana pengaruh *customer satisfaction* terhadap *behavioral intention* di D Max Sport Fitness Padang ?
4. Bagaimana pengaruh *physical support* terhadap *behavioral intention* di D Max Sport Fitness Padang ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah diatas , penelitian bertujuan untuk :

1. Untuk mengetahui pengaruh *physical support* terhadap *customer satisfaction* di D Max Sport Fitness Padang
2. Untuk mengetahui pengaruh *contact personnel* terhadap *customer satisfaction* di D Max Sport Fitness Padang
3. Untuk mengetahui pengaruh *customer satisfaction* terhadap *behavioral intention* di D Max Sport Fitness Padang

4. Untuk mengetahui pengaruh *physical support* terhadap *behavioral intention* di D Max Sport Fitnes Padang

1.4 Manfaat penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai patunjuk dalam menambah pengetahuan dan wawasan para pembaca mengenai keterkaitan *physical support*, *contact personnel*, *customer satisfaction* dan *behavioral intention* di D Max Sport Fitnes Padang

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan pengusaha yang menjalankan suatu bisnis dengan memprioritaskan kepuasan yang dirasakan pelanggan atas pelayanan yang baik, serta melakukan inovasi dan memperhatikan *physical support* dan *contact personnel* untuk menciptakan *customer satisfaction* yang berpeluang menciptakan *behavioral intention*.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini hanya berfokus pada pelanggan di D Max Sport Fitnes Padang dan hanya meneliti tentang keterkaitan *physical support*, *contact personnel*, *customer satisfaction* dan *behavioral intention* di D Max Sport Fitnes Padang

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan penelitian ini akan disajikan dalam lima bab dengan sistematika sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup pembahasan, dan sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN LITERATUR

Bab ini akan membahas mengenai dasar-dasar teori yang relevan dengan penelitian yang dibahas. Selain itu pada penelitian ini juga terdapat penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, dan model penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini akan menjelaskan mengenai populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, jenis dan sumber daya, skala pengukuran, definisi operasional dan pengukuran variable serta metode analisis data yang digunakan untuk membuktikan hipotesis.

BAB IV : ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil analisis yang telah dilakukan dan pembahasan dari data yang telah dikumpulkan terkait permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

BAB V : PENUTUP

Bab ini akan memuat kesimpulan dari hasil penelitian, implikasi penelitian, keterbatasan penelitian, serta saran bagi penelitian dimasa yang akan datang.