



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*  
*SK BAN – PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**ANALISA SERVICE GAP PADA LAYANAN JASA  
PERSONAL TRAINER DI GOLD'S GYM  
CIHAMPELAS WALK BANDUNG**

Skripsi

Diajukan untuk Ujian Sidang Jenjang Sarjana  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis

Oleh  
Phoebe Annabelle  
2013320091

Bandung  
2017



**Universitas Katolik Parahyangan**  
**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**  
**Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis**

*Terakreditasi A*  
*SK BAN – PT NO : 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014*

**ANALISA SERVICE GAP PADA LAYANAN JASA  
PERSONAL TRAINER DI GOLD'S GYM  
CIHAMPELAS WALK BANDUNG**

Skripsi

Oleh  
Phoebe Annabelle  
2013320091

Pembimbing  
Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc., Ph.D

Bandung  
2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Bisnis



**Tanda Pengesahan Skripsi**

Nama : Phoebe Annabelle  
Nomor Pokok : 2011320091  
Judul : Analisa Service Gap pada Layanan Jasa Personal Trainer  
di Gold's Gym Cihampelas Walk Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana  
Pada Jumat, 13 Januari 2017  
Dan dinyatakan **LULUS**

**Tim Penguji**

**Ketua sidang merangkap anggota**  
Dr. Fransisca Mulyono, Dra., M.Si.

:   
\_\_\_\_\_

**Sekretaris**

Yoke Pribadi Kornarius, S.AB., M.Si.

:   
\_\_\_\_\_

**Anggota**

Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc., Ph.D

:   
\_\_\_\_\_

Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Pius Sugeng Prasetyo, M.Si

## Pernyataan



Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Phoebe Annabelle

NPM : 2013320091

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Ilmu Administrasi Bisnis

Judul : Analisa Service Gap pada Layanan Jasa Personal Trainer di Gold's  
Gym Cihampelas Walk Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai dengan aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung 22 Desember 2016



Phoebe Annabelle

## Abstrak

Nama : Phoebe Annabelle

NPM : 2013320091

Judul : Analisa Service Gap pada Layanan Jasa Personal Trainer di Gold's Gym Cihampelas Walk Bandung

---

Peningkatan aktivitas ekonomi masyarakat, memicu pergeseran dan perubahan gaya hidup masyarakat, salah satunya gaya hidup sehat yang diterapkan dengan beranggota didalam club kebugaran, seperti Gold's Gym Club Cihampelas walk Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja personal trainer dan harapan konsumen akan kinerja personal trainer tersebut, dimana peran personal trainer didalam sebuah fitness club sangat penting, terlebih di Gold's Gym sendiri, layanan jasa personal trainer merupakan salah satu keunggulan yang dapat dijual.

Analisis gap tersebut dilakukan dengan mencari kesenjangan, yang nilainya diperoleh dari 75 kuesioner yang dibagikan kepada konsumen, dihitung dengan pemberian bobot kepada setiap pilihan jawaban kuesioner yang tersedia, dan kemudian dianalisa secara kualitatif untuk mengetahui skor gap mulai dari yang tertinggi (dari dimensi *reliability* skor *-1.00*, *tangible* *-0.67*, *assurance* *-0.61*, *responsive* *-0.54*) dan kesenjangan yang terjadi pada *delivery gap*, *communications gap*, dan *service gap*.

Untuk menanggulangi kesenjangan yang terjadi tersebut, penulis memberikan saran dan masukan kepada pihak perusahaan agar dapat membantu dalam peningkatan kualitas pelayanannya.

## **Abstrak**

Nama : Phoebe Annabelle

NPM : 2013320091

Judul : Analisa Service Gap pada Layanan Jasa Personal Trainer di Gold's Gym Cihampelas Walk Bandung

---

The increasing of economic activity trigger society's lifestyle shift, including healthy lifestyle as proven by the increased in number of membership in health clubs, for example in Gold's Gym Club Cihampelas Walk Bandung. This research proposed for identifying actual and expected performance of personal trainer in Gold's Gym Club, as the important role from trainer is highly profitable for the company.

Gap analysis is conducted by distributing 75 questionairre to the consumer, in this case personal trainer service user, scoring each choice by Likert scale, and analyzing qualitatively to sort those gap from the highest to the lowest score (reliability -1.00, tangibility -0.67, assurance -0.61, responsiveness -0.54). And few identified gaps are in delivery gap, communication gap, and service gap.

To overcome the gaps, author proposed some suggestions for the company, in order to improve the quality of personal trainer service in Gold's Gym Cihampelas Walk Bandung.

## **Kata Pengantar**

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus atas berkat dan kasih karuniaNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisa Service Gap pada Layanan Jasa Personal Trainer di Gold’s Gym Cihampelas Walk Bandung” dengan baik dan tepat pada waktunya. Penyusunan skripsi ini dibuat dengan tujuan untuk memenuhi tugas akhir dan melengkapi syarat kelulusan dalam memperoleh gelar sarjana pada program studi Ilmu Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung.

Dengan segala keterbatasan penulis, penulis banyak mendapatkan bantuan moral dan material baik secara langsung ataupun tidak dalam proses penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Gandhi Pawitan, M.Sc., PhD., selaku dosen pembimbing yang telah sabar dan berbaik hati meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk membimbing dan mengarahkan penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
2. Tim manajemen Gold’s Gym Cihampelas Walk, Bapak Temmy selaku pimpinan yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian, Ibu Dewi, Bapak Amir, Mas Harry, Mas Baim, Mas Fendhy, dan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu.
3. Kedua orangtua terkasih yang selalu menyebut nama penulis didalam setiap doanya, menjadi pendukung setia, konselor, sponsor, fasilitator, sumber motivasi dan semangat dengan penuh cinta dan kasih sayang dari

sejak pertama kali memasuki bangku perkuliahan hingga akhir skripsi ini dibuat, dan bahkan sampai selama-lamanya.

4. Christian Ricky, S.Kom., S.T., M.T., yang telah menjadi konsultan selama penulis menempuh studi dan karir, bahkan dari sebelum penulis memasuki bangku kuliah. Dan atas segala motivasi, ilmu, pengalaman, dan bimbingan yang diberikan dalam menyelesaikan penelitian.
5. Keluarga besar Tan dan Yonatan.
6. Teman-teman bimbingan: Vinny, Raymond, Rychellvi, Yenni, Sheila yang selalu menyemangati dan banyak membantu penulisan skripsi. Juga Handy dan Kevin yang bersama-sama berjuang dalam menyelesaikan skripsi sedari awal seminar satu tahun yang lalu.
7. Teman-teman Tjendana, yang sedari awal perkuliahan saling memberikan motivasi untuk menyelesaikan perkuliahan dengan baik. Lim Sui Ing dan Stephanie Yunike selaku sahabat penulis, yang selalu siap menghibur dikala diperlukan.
8. Teman-teman dari Gold's Gym Cihampelas Walk, Koko/Cici: Robin, Monica, Xian, Sandy, Jasmine, Phindy, Sugih, Jipang, Jeje, Yuli, Indri, Reynold dan istri, Ayin, Loren, Qiun, Tita, Syuyin, . Ciwalk GGX and Lesmills Instructor: Ci Mei dan Mey, Ko Ie, Mbak Astee dan Mas Eko, Uni dan Mas Agung, Eggi, dan teman-teman lainnya.
9. Dan yang lainnya yang namanya tidak bisa disebutkan satu per satu, yang telah membantu dan mendukung baik secara langsung maupun tidak langsung.

# Daftar Isi

Abstrak .....	i
Kata Pengantar .....	iii
Daftar Isi.....	v
Daftar Gambar.....	vii
Daftar Tabel .....	viii
BAB I. ....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	4
1.3 Tujuan dan Kegunaan.....	4
1.4 Cakupan Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penelitian .....	6
BAB II.....	7
2.1 Bisnis Jasa .....	7
2.2 Kualitas Jasa.....	12
2.2.1 Dimesi Kualitas Jasa .....	13
2.2.2 Gap dalam Industri Jasa .....	15
2.2.3 Tantangan dalam Industri Jasa .....	17
BAB III. ....	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Metode Penelitian.....	19
3.3 Kerangka Kerja Penelitian .....	20
3.4 Operasionalisasi Variabel.....	21
3.5 Populasi dan Sampel .....	24
3.6 Teknik Pengumpulan Data .....	25

3.7 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	25
BAB IV .....	28
4.1 Sejarah .....	28
4.2 Visi, Misi dan Tagline Perusahaan .....	29
4.3 Jenis Usaha .....	29
4.4 Target Pasar .....	30
4.5 Program yang Tersedia .....	30
4.6 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaan .....	35
BAB V .....	38
5.1 Hasil .....	39
5.2 Pembahasan .....	43
5.2.1 Uji Reliabilitas dan Validitas .....	43
5.2.2 Tangible .....	45
5.2.3 Reliable .....	47
5.2.4 Responsive .....	49
5.2.5 Assurance .....	51
5.2.6 Empathy .....	52
5.3 Analisa Gap Dimensi .....	54
5.4 Analisa Seven Gap Service Industry .....	62
BAB VI .....	68
6.1 Kesimpulan .....	68
6.2 Saran .....	69
Lampiran I .....	73
Lampiran II .....	87
Lampiran III .....	94
Lampiran IV .....	104
Lampiran V .....	105
Lampiran VI .....	113

## Daftar Gambar

Gambar 1: Persentase pertumbuhan PDRB Kota Bandung .....	2
Gambar 2: <i>The Service Encounter Triad</i> .....	12
Gambar 3: Lima Dimensi Kualitas Jasa.....	15
Gambar 4: Diagram Struktur Organisasi Manajemen Gold's Gym Club Cihampelas Walk .....	36

## Daftar Tabel

Tabel 1: Jumlah Keanggotaan Gold's Gym Club Cihampelas Walk Bandung .....	3
Tabel 2: <i>The Service Process Matrix</i> .....	10
Tabel 3: Operasionalisasi Variabel .....	22
Tabel 4: Profil Responden.....	39
Tabel 5: Validitas Harapan.....	43
Tabel 6: Validitas Kenyataan .....	44
Tabel 7: Reliabilitas Harapan.....	44
Tabel 8: Reliabilitas Kenyataan .....	45
Tabel 9: Skor Atribut Dimensi Tangible.....	46
Tabel 10: Skor Atribut Dimensi Reliabilit .....	47
Tabel 11: Skor Atribut Dimensi Responsive .....	49
Tabel 12: Skor Atribut Dimensi Assurance .....	51
Tabel 13: Skor Atribut Dimensi Empathy .....	53
Tabel 14: Gap dimensi .....	54
Tabel 15: Pengurutan Atribut Penilaian berdasarkan Gap Tertinggi.....	55

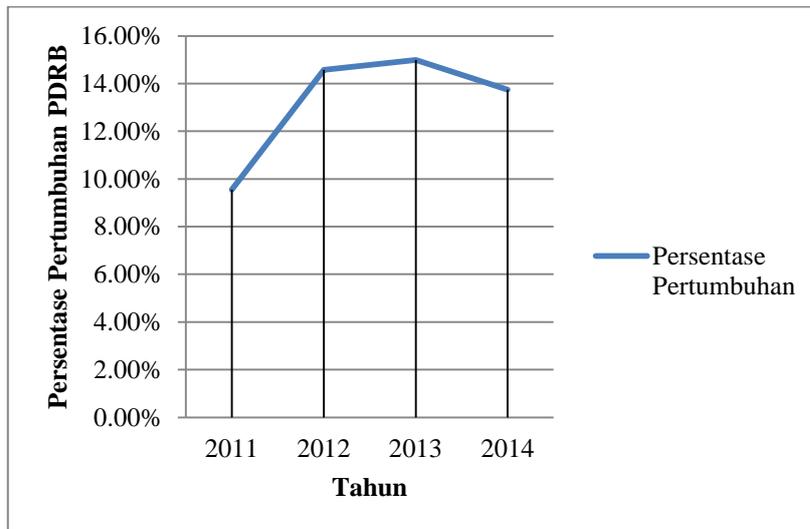
# **BAB I.**

## **Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Beberapa tahun terakhir, terjadi peningkatan PDRB Kota Bandung. Peningkatan PDRB ini mengartikan juga adanya peningkatan aktivitas ekonomi dari masyarakat Kota Bandung, terutama dari aktivitas konsumsi. Meningkatnya kegiatan konsumsi masyarakat Kota Bandung, dapat mengindikasikan adanya pergeseran dan perubahan gaya hidup masyarakat perkotaan.

Perubahan gaya hidup, salah satunya termasuk gaya hidup sehat, merupakan tren yang sedang marak digandrungi oleh masyarakat. Terbukti dari semakin berkembangnya bisnis dan komunitas yang bergerak di industry *fitness and well being* mulai dari berbagai komunitas olahraga baik indoor maupun outdoor, penjualan ragam jenis makanan dan minuman organic, berbagai jenis kampanye dan perlombaan *fun run*, hadirnya merk-merk suplemen diet, munculnya berbagai pusat kebugaran dan juga peningkatan jumlah keanggotaan di berbagai pusat kebugaran atau yang lazimnya disebut *gym center* tersebut.



Gambar 1: Persentase pertumbuhan PDRB Kota Bandung (Sumber: BPS Kota Bandung)

Menjaga kebugaran dan hidup sehat, tidak hanya dilihat sebagai kebutuhan, namun juga sebagai bagian dari gaya hidup melalui adanya pusat kebugaran. Pusat kebugaran atau *gym center* merupakan sebuah tempat yang menyediakan berbagai fasilitas dan aktivitas untuk kegiatan olahraga, mulai dari aktivitas *cardio training*, *yoga*, *cycling*, *dance*, *aerobic*, hingga aktivitas *weight training* yang seluruhnya didampingi oleh *personal trainer* dan instruktur.

Saat ini di kota Bandung kehadiran *mega gym* sudah ada sekitar 6 club besar yang berada dibawah empat merk dagang yang berbeda. Hal ini membuktikan bahwa tingginya kesadaran untuk menjaga kebugaran dan juga tingginya animo masyarakat akan kehadiran *fitness club* di kota Bandung, menjadikan bisnis ini semakin berkembang terus menerus. Maka dari itu untuk dapat bertahan ditengah ketatnya persaingan bisnis, untuk menjaga loyalitas konsumen dan menarik konsumen baru, diperlukan adanya perbaikan terus menerus dalam rangka mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Jika ditinjau dari sudut pandang operasional, kehadiran *personal trainer* dan instruktur merupakan bagian dari pelayanan jasa yang dapat diberikan pihak pengelola *gym center* untuk konsumennya (dalam hal ini, konsumennya merupakan *member* dari *gym center* tersebut). *Personal trainer* merupakan pelatih pribadi di pusat kebugaran, yang mendampingi selama kegiatan olahraga di *gym center* dan membantu mencapai target dan tujuan (terutama pembentukan badan) dengan menetapkan serangkaian aktivitas yang harus dilakukan, dan memberikan umpan balik kepada penggunanya.

**Tabel 1: Jumlah Keanggotaan Gold's Gym Club Cihampelas Walk Bandung**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Anggota</b>	<b>Jumlah Anggota Aktif</b>
2012	368	213
2013	631	372
2014	908	544
2015	1217	736

(sumber: Gold's Gym Club Cihampelas Walk)

Gold's Gym merupakan salah satu jaringan waralaba penyedia layanan pusat kebugaran sejak tahun 1965, yang berasal dari California, Amerika dan kini berlokasi di lebih dari 700 tempat, salah satunya ada di Kota Bandung di Mall Cihampelas Walk. Gold's Gym menyediakan fasilitas *personal trainer* secara cuma-cuma sebanyak dua kali bagi seluruh *member* yang mendaftarkan diri sebagai anggota. Hal ini ditujukan agar *member*, terutama untuk yang baru pertama kali mendaftar keanggotaan di pusat kebugaran, dapat mengetahui cara latihan fisik yang efektif, terutama cara menggunakan alat-alat *weight training* yang rentan terkena resiko cedera. Selebihnya, fasilitas *personal trainer* tidak diberikan secara gratis untuk *member*.

*Member* yang memerlukan jasa *personal trainer* untuk mencapai target pembentukan badan, dituntut untuk membayar sejumlah uang. Dengan diterapkannya biaya jasa penggunaan *personal trainer*, menjadikan Gold's Gym selaku pihak penyedia layanan ini dituntut untuk profesional dan memberikan *output* yang memuaskan bagi konsumennya. Dinilai memuaskan jika apa yang konsumen inginkan tercapai seperti yang diharapkan.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Pada kenyataannya, ada berbagai pendapat dari konsumen mengenai kehadiran *personal trainer* itu sendiri. Ada konsumen yang puas, dan yang kurang puas terhadap kinerja *personal trainer*. Maka dari itu, dilakukan identifikasi masalah, antara lain:

1. Apa harapan *member* dan penilaian terhadap kinerja layanan *personal trainer*?
2. Bagaimana analisis gap kualitas jasanya?

## **1.3 Tujuan dan Kegunaan**

Sedangkan tujuan dari dilakukannya penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui harapan *member* dan penilaian *member* terhadap kualitas kinerja layanan *personal trainer*.
2. Melakukan analisis terhadap gap kualitas jasa dan menggunakannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Kegunaan atau manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Kegunaan akademis

Bagi universitas dan civitas akademika, hasil penelitian diharapkan dapat berkontribusi dalam menambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

#### 2. Kegunaan praktis

Bagi PT Fit and Health Indonesia, khususnya Gold's Gym Cihampelas Walk dan pihak manajemen, hasil penelitian diharapkan jadi masukan yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa *personal trainer*.

Bagi penulis, selaku mahasiswa program studi Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Katolik Parahyangan, hasil penelitian diharapkan dapat semakin menajamkan ilmu yang telah dipelajari selama menempuh perkuliahan dalam program studi strata satu.

### **1.4 Cakupan Penelitian**

Penelitian difokuskan untuk menilai kinerja *personal trainer* karena dalam bisnis jasa ini, kehadiran personal trainer merupakan hal yang esensial dan penting dalam sebuah pusat kebugaran. Terutama untuk Gold's Gym sendiri, jasa *personal trainer* merupakan salah satu bagian yang dapat dijual dan menghasilkan profit bagi perusahaan. Maka dalam hal ini, *personal trainer* merupakan salah satu asset yang dimiliki Gold's Gym dan harus dipertahankan kualitasnya agar memberikan performa maksimal.

## 1.5 Sistematika Penelitian

Untuk memudahkan, penulis membagi penelitian ini kedalam beberapa bab. Bab pertama merupakan pendahuluan, yang berisi tentang latar belakang, identifikasi dan perumusan masalah, tujuan dilakukannya penelitian, kegunaan penelitian baik secara akademis maupun secara praktis, cangkupan penelitian untuk membatasi penelitian, dan sistematika penulisan penelitian.

Bab kedua berisi tentang teori-teori pendukung yang meliputi: konsep jasa dan elemen-elemennya, klasifikasi jasa, karakteristik jasa, konsep kualitas jasa serta dimensi-dimensi kualitas jasa, gap dalam industry jasa, dan teori-teori lainnya yang digunakan untuk mendukung penganalisaan dari penelitian ini.

Bab ketiga berisi tentang uraian jenis penelitian, metode penelitian yang digunakan, kerangka kerja penelitian, operasionalisasi variable penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data penelitian, serta teknik pengolahan dan analisis data penelitian.

Bab keempat berisi deskripsi lengkap objek penelitian, Gold's Gym Club Cihampelas Walk Bandung, profil perusahaan dan profil *personal trainer* yang ada di club tersebut.

Bab kelima berisi deskripsi yang bersifat pasti, dan juga pembahasan yang bersifat analitis berdasarkan data yang telah didapat sebelumnya, dan menjawab identifikasi masalah yang dicari sebelumnya.

Bab keenam berisi simpulan akhir dan implikasi praktis bagi perusahaan yang bisa diaplikasikan, hasil dan saran dari penelitian.