

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN  
GOLD'S GYM CIHAMPELAS WALK DENGAN  
METODE *MODIFIED IMPORTANCE*  
*PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana dalam bidang ilmu Teknik Industri

Disusun Oleh :

Nama : Yoshua Kurniawan Wijaya

NPM : 2012610039



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2017**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK  
PARAHYANGAN BANDUNG**



Nama : Yoshua Kurniawan Wijaya  
NPM : 2012610039  
Program Studi : Teknik Industri  
Judul Skripsi : *USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN GOLD'S  
GYM CIHAMPELAS WALK DENGAN METODE  
MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS*

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, Juli 2017

**Ketua Program Studi Teknik Industri**

(Dr. Carles Sitompul)

**Pembimbing Tunggal**

(Alfan, S.T., M.T.)



Program Studi Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan

## **Pernyataan Tidak Mencontek atau Melakukan Tindakan Plagiat**

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,



Nama : Yoshua Kurniawan Wijaya

NPM : 2012610039

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

### **“USULAN PERBAIKAN KUALITAS LAYANAN GOLD’S GYM CIHAMPELAS WALK DENGAN METODE *MODIFIED IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”**

adalah hasil pekerjaan saya dan seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan jika pernyataan ini tidak sesuai dengan kenyataan, maka saya bersedia menanggung sanksi yang akan dikenakan kepada saya.

Bandung, Juli 2017

Yoshua Kurniawan Wijaya  
2012610039

## ABSTRAK

Pada saat ini, banyak sekali *fitness center* yang berdiri, baik itu *mini gym* ataupun *mega gym* di kota Bandung. Hal ini mengakibatkan persaingan yang semakin ketat antar *fitness centre* tersebut. *Gold's Gym Cihampelas Walk* merupakan salah satu *fitness center* berkategori *mega gym*. Namun dalam beberapa bulan terakhir terjadi masalah berkurangnya *member* aktif dikarenakan kualitas layanan yang kurang baik. Untuk itu perlu strategi yang tepat agar *Gold's Gym Cihampelas Walk* tidak kehilangan kesempatan untuk mendapatkan *customer* yang lebih besar. Maka dari itu perlu adanya peningkatan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan.

Pengukuran kualitas layanan dari segi performansi dilakukan untuk membantu menganalisis kualitas pelayanan di *Gold's Gym Cihampelas Walk*. Metode *Modified Importance Performance Analysis (Modified-IPA)* digunakan untuk membandingkan performansi *Gold's Gym Cihampelas Walk* dengan kompetitor utamanya yaitu *Celebrity Fitness PVJ*. Dengan *Modified Importance Performance Analysis* diperoleh data perbandingan antara performansi perusahaan dan performansi kompetitor utama. Dengan mengetahui perbandingan performansi tersebut maka akan lebih mudah untuk menentukan usulan perbaikan kualitas layanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Ada 31 atribut yang digunakan untuk mengukur performansi kualitas layanan *Gold's Gym Cihampelas Walk* dan *Celebrity Fitness PVJ*.

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan, diperoleh nilai performansi perusahaan (*own performance*) dan nilai *relative performance index*. Atribut-atribut tersebut dipetakan ke dalam empat kuadran berdasarkan nilai-nilai tersebut. Dari keempat kuadran tersebut terdapat 18 buah atribut yang menjadi prioritas perbaikan. Atribut-atribut yang menjadi prioritas perbaikan di antaranya adalah pencahayaan, fasilitas *modern*, kelengkapan peralatan mandi. Contoh perbaikan untuk atribut tersebut adalah pemasangan lampu jepit, penggantian alat dengan sistem *semi manual*, dan *meeting* antar karyawan.

## **ABSTRACT**

*In this era, lots of fitness centers are built, whether it's a mini gym or mega gym in the city of Bandung. This results in increasingly tight competition between the fitness center. But, in the last few months, the active members from Gold's Gym Cihampelas Walk decreases because of the service quality is not good enough. So Gold's Gym Cihampelas Walk needs the right strategy to get the opportunity to get a bigger member of customer. So it needs the improve of the service quality for the customer.*

*The measurement of service quality from the side of performance is to analyze the service quaity of Gold's Gym Cihampelas Walk. Modified Importance Performance Analysis is the method that is used to compare the performance between own company (Gold's Gym Cihampelas Walk) with the primary competitor (Celebrity Fitness PVJ). This method can get data that shows comparison of the performance between own company (Gold's Gym Cihampelas Walk) and the primary competitor. After knowing the comparison of the performance, it's easier to determine the proposed service quality improvement strategy which is suitable for. There are 31 atributes that used to measure the performance of Gold's Gym Cihampelas Walk and Celebrity Fitness PVJ.*

*From data processing, there are scores of the performance of own company and relative performance index. The 31 atributes are mapped in to four quadrants based on that scores. From four quadrants, there are 18 atributes relates to problem that will be the priority for improvement. The priority atributes examples, illumination, modern facility, completeness of equipments to take a bath. The example of improvement based on that atributes are the placement of clip lamp, changing the equipment with the semi manual system, and meeting of employess*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur pertama-tama penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala kemudahan dan rahmat-Nya pada proses penyelesaian skripsi yang berjudul “Usulan Perbaikan Kualitas Layanan *Gold’s Gym Cihampelas Walk* Dengan Metode *Modified Importance Performance Analysis*” di *Gold’s Gym Cihampelas Walk*”. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat akademis untuk mencapai gelar sarjana program studi Teknik Industri, Fakultas Teknologi Industri Universitas Katolik Parahyangan.

Penulis sangat menyadari masih terdapat banyak kekurangan dan keterbatasan pandangan, pengetahuan, dan pengalaman penulis. Penulis secara terbuka untuk menerima kritik dan saran yang sifatnya membangun dan konstruktif untuk penelitian yang akan datang. Harapan penulis adalah skripsi dapat bermanfaat bagi semua pihak pada umumnya dan penulis sendiri pada khususnya.

Penulis sangat dibantu oleh berbagai pihak dan selalu memberikan penulis semangat dalam menyelesaikan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis dengan penuh rasa hormat penulis mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan Kerja Praktek ini, khususnya kepada:

1. Bapak Alfian, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing dan dosen wali yang telah membimbing penulis dalam memberikan masukan dan kritik, sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Carles Sitompul, S.T., M.T., MIM selaku kordinator mata kuliah Skripsi yang telah memimpin jalannya skripsi dengan baik.
3. Ibu Hotna Marina R. Sitorus, S.T., M.M. dan Ibu Cindy Marika Amalia Wibowo, S.T., M.T. selaku dosen penguji.
4. Bapak Temmy Timotius, S.T. selaku *General Manager Gold’s Gym Cihampelas Walk* yang selalu mendampingi dalam melaksanakan penelitian di *Gold’s Gym Cihampelas Walk*, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.

5. Seluruh responden di *Gold's Gym Cihampelas Walk* atas informasi yang diberikan kepada penulis selama penelitian skripsi.
6. Orang tua penulis yang selalu memberikan dukungan melalui doa, moral dan materi selama proses pelaksanaan dan penyusunan laporan skripsi, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi ini.
7. Felecia Poulina Wijaya selaku kakak yang selalu memberi dorongan dan semangat kepada penulis.
8. Jenifer Angelina selaku teman dekat dan pacar yang selalu memberi dorongan dan semangat kepada penulis.
9. Rama Andhika Gunawan selaku sahabat yang selalu memberi hiburan jika terjadi kesulitan dalam penyusunan skripsi ini.
10. Pihak-pihak lain yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, dengan adanya penulisan skripsi ini, dapat bermanfaat bagi penulis dan semua pihak yang terkait termasuk bagi pembaca. Dan dapat menjadi panutan bagi peneliti berikutnya.

Bandung, Mei 2017

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>I-1</b>
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Identifikasi dan Perumusan Masalah .....	I-3
I.3 Batasan Masalah dan Asumsi .....	I-6
I.4 Tujuan Penelitian.....	I-6
I.5 Manfaat Penelitian.....	I-7
I.6 Metodologi Penelitian .....	I-7
I.7 Sistematikan Penulisan .....	I-11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>II-1</b>
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Karakteristik Jasa .....	II-2
II.3 Kepuasan Pelanggan.....	II-3
II.4 QUESC ( <i>Quality Excellence of Sports Centres</i> ).....	II-4
II.5 <i>Modified Importance Performance Analysis (MIPA)</i> .....	II-6
II.6 Skala .....	II-9
II.7 Skala Sikap.....	II-10
II.8 Kuesioner .....	II-12
II.9 <i>Sampling</i> .....	II-13
II.9.1 <i>Probability Sampling</i> .....	II-13
II.9.2 <i>NonProbability Sampling</i> .....	II-14
II.10 Sampel.....	II-15
II.11 Validitas .....	II-16
II.12 Reliabilitas .....	II-18

<b>BAB III PENGUKURAN DAN PEMETAAN KUALITAS LAYANAN .....</b>	<b>III-1</b>
III.1 Deskripsi Perusahaan.....	III-1
III.2 Penetapan Atribut Layanan .....	III-2
III.3 Pembuatan Kuesioner Penelitian .....	III-5
III.4 Penentuan Jumlah Responden .....	III-5
III.5 Pengolahan Data .....	III-5
III.5.1 Profil Responden .....	III-6
III.5.2 Uji Reliabilitas .....	III-7
III.5.3 Uji Validitas .....	III-8
III.5.4 Perhitungan <i>Modified</i> IPA.....	III-14
<b>BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN.....</b>	<b>IV-1</b>
IV.1 Analisis Penetapan Atribut Layanan.....	IV-1
IV.2 Analisis Penentuan Jumlah Responden .....	IV-1
IV.3 Analisis Profil Responden .....	IV-2
IV.4 Analisis MIPA .....	IV-3
IV.4.1 Analisis Kuadran I .....	IV-3
IV.4.2 Analisis Kuadran II .....	IV-4
IV.4.3 Analisis Kuadran III .....	IV-4
IV.4.4 Analisis Kuadran IV .....	IV-13
IV.5 Usulan Perbaikan .....	IV-18
IV.5.1 Pemasangan Lampu Jepit .....	IV-19
IV.5.2 Penggantian Alat Dengan Sistem <i>Semi Manual</i> .....	IV-20
IV.5.3 <i>Meeting</i> Antar Karyawan.....	IV-21
IV.5.4 Perbaikan Informasi Petunjuk Penggunaan Fasilitas.....	IV-23
IV.5.5 Penambahan Jumlah Petunjuk Menuju Pintu Darurat di Beberapa Bagian Tempat di <i>Gold's Gym Cihampelas Walk</i> ....	IV-24
IV.5.6 Penambahan Jumlah <i>Personal Trainer</i> .....	IV-26
IV.5.7 Penambahan Alat Untuk Kebutuhan Khusus .....	IV-30
IV.5.8 Penambahan Jumlah Kelas <i>Cardio Dance</i> .....	IV-31
IV.5.9 Pengaktifan Beberapa Eskalator dan Pintu Otomatis Mulai Pukul 06.00 .....	IV-32
IV.5.10 Penggeseran Alat <i>Cross Trainer</i> Serta Penggeseran Beberapa dan Penambahan Satu TV .....	IV-33

IV.5.11 Pemasangan Keset <i>Anti Slip</i> di Area Perbatasan <i>Locker Room</i> dan <i>Toilet</i> .....	IV-34
IV.5.12 Pemasangan Papan <i>Succesfull History</i> Bagi <i>Member Non Personal Trainer</i> .....	IV-34
IV.5.13 Pembayaran 50% <i>Personal Trainer</i> di Awal dan 50 % di Akhir Sesi .....	IV-35
IV.5.14 Menjaga <i>Volumer Speaker</i> Berada Pada Tingkat Yang Tepat .....	IV-36
IV.5.15 Pemasangan Dispenser di <i>Locker Room</i> .....	IV-36
IV.5.16 Pemasangan Petunjuk Arah ke Tempat Latihan Pada <i>Lobby</i> .....	IV-36
IV.6 Respon Pihak <i>Gold's Gym Cihampelas Walk</i> Terhadap Usulan .....	IV-37
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	<b>V-1</b>
V.1 Kesimpulan .....	V-1
V.2 Saran .....	V-3
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>XV</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Hasil Wawancara Lisan Bekas <i>Member Gold's Gym Cihampelas Walk</i> .....	I-3
Tabel II.1 Dimensi dan Atribut Berdasarkan Metode <i>QUESC</i> .....	II-5
Tabel III.1 Atribut Awal .....	III-2
Tabel III.2 Atribut <i>QUESC</i> hasil <i>Screening</i> .....	III-4
Tabel III.3 Hasil Uji Reliabilitas .....	III-8
Tabel III.4 Uji Validitas Performansi <i>Gold's Gym Cihampelas Walk</i> Metode Korelasi <i>Pearson</i> Berdasarkan Nilai Signifikansi .....	III-8
Tabel III.5 Uji Validitas Performansi <i>Celebrity Fitness PVJ</i> Metode Korelasi <i>Pearson</i> Berdasarkan Nilai Signifikansi .....	III-10
Tabel III.6 Uji Validitas Performansi <i>Gold's Gym Cihampelas Walk</i> Berdasarkan Analisis Faktor .....	III-11
Tabel III.7 Uji Validitas Performansi <i>Celebrity Fitness PVJ</i> Berdasarkan Analisis Faktor .....	III-13
Tabel III.8 Rekapitulasi Nilai Rata-rata.....	III-15
Tabel III.9 Hasil rekapitulasi Peta <i>Modified</i> IPA dan Letak Kuadran.....	III-16
Tabel IV.1 Rekapitulasi Atribut Kuadran III.....	IV-4
Tabel IV.2 Jadwal Kelas <i>Gold's Gym Cihampelas Walk</i> Saat Ini .....	IV-11
Tabel IV.3 Rekapitulasi Atribut Kuadran IV .....	IV-13
Tabel IV.4 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Nizar Khalifa.....	IV-26
Tabel IV.5 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Ahmad Rivai.....	IV-26
Tabel IV.6 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Imin Muslimin.....	IV-27
Tabel IV.7 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Fauzy Akbar.....	IV-27
Tabel IV.8 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Deni Jafar.....	IV-27
Tabel IV.9 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Sandy Wirawan.....	IV-28
Tabel IV.10 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Almukhlisin.....	IV-28
Tabel IV.11 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Haritsa Saka.....	IV-28
Tabel IV.12 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Rengga Prasetyo.....	IV-29
Tabel IV.13 Jadwal Melatih <i>Trainer</i> Rangga Satria.....	IV-29
Tabel IV.14 Hasil Wawancara Mengenai Kelas Favorit.....	IV-31
Tabel IV.15 Jadwal Kelas Hasil Usulan.....	IV-32

Tabel IV.16 Hasil Respon Pihak *Gold's Gym Cihampelas Walk* Terhadap  
Usulan Yang Diberikan ..... IV-38

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Rekap Penurunan Jumlah <i>Member</i> Aktif di <i>Gold's Gym</i> Cihampelas <i>Walk</i> Periode Juli 2015 Hingga Juli 2016.....	I-2
Gambar I.2 <i>Flowchart</i> Metodologi Penelitian Kualitas Layanan <i>Gold's Gym</i> Cihampelas <i>Walk</i> .....	I-9
Gambar II.1 Peta <i>Modified Importance Performance Analysis</i> .....	II-8
Gambar II.2 Teknik <i>Sampling</i> .....	II-13
Gambar III.1 Persentase Berdasarkan Jenis Kelamin .....	III-6
Gambar III.2 Persentase Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	III-6
Gambar III.3 Persentase Berdasarkan Lama Waktu Latihan .....	III-7
Gambar III.4 Peta <i>Modified Performance Analysis Gold's Gym</i> Cihampelas <i>Walk</i> .....	III-16
Gambar IV.1 Kondisi Peralatan Dengan Batang Penyangga Yang Hilang .....	IV-7
Gambar IV.2 Kondisi Petunjuk Alat Yang Sudah Terkelupas .....	IV-9
Gambar IV.3 Letak Informasi mengenai <i>Emergency Procedures</i> Saat Ini .....	IV-10
Gambar IV.4 Kondisi Peralatan Mandi Yang Tidak Lengkap.....	IV-13
Gambar IV.5 Kondisi <i>Cross Trainer</i> Terlalu Berdekatan .....	IV-15
Gambar IV.6 Denah <i>Area Cardio</i> Kondisi Awal.....	IV-15
Gambar IV.7 Kondisi <i>Lobby</i> Saat Ini.....	IV-18
Gambar IV.8 Usulan Lampu Jepit.....	IV-19
Gambar IV.9 Salah Satu Lokasi Pemasangan Lampu Jepit .....	IV-20
Gambar IV.10 Alat Beban Dengan Sistem <i>Semi Manual</i> .....	IV-21
Gambar IV.11 Gambar Pengganti Petunjuk Penggunaan Fasilitas Yang Rusak Hasil Usulan .....	IV-24
Gambar IV.12 Petunjuk Menuju Pintu Darurat Hasil Usulan .....	IV-25
Gambar IV.13 Lokasi Penambahan Petunjuk Menuju Pintu Darurat Dekat Ruang Aerobik.....	IV-25
Gambar IV.14 Lokasi Penambahan Petunjuk Menuju Pintu Darurat Dekat Ruang Yoga .....	IV-25
Gambar IV.15 <i>Strap Hand</i> .....	IV-30
Gambar IV.16 <i>Lifting Hook</i> .....	IV-30
Gambar IV.17 Denah <i>Area Cardio</i> Hasil Usulan .....	IV-33

Gambar IV.18 Keset Hasil Usulan.....	IV-34
Gambar IV.19 Papan <i>Succesfull History</i> Bagi <i>Member Non Personal Trainer</i> Hasil Usulan .....	IV-35
Gambar IV.20 Lokasi Tempat Dipasangny Papan <i>Succesfull History</i> Bagi <i>Member Non Personal Trainer</i> Hasil Usulan .....	IV-35
Gambar IV.21 Petunjuk Arah ke Tempat Latihan Hasil Usulan .....	IV-37
Gambar IV.22 Lokasi Koridor Untuk Pemasangan Petunjuk Arah Ke Tempat Latihan .....	IV-37

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA AWAL KELUHAN DAN PENGALAMAN  
POSITIF

LAMPIRAN B KUESIONER PENELITIAN

LAMPIRAN C DATA MENTAH HASIL KUESIONER TINGKAT KEPENTINGAN  
ATRIBUT LAYANAN

LAMPIRAN D DATA MENTAH HASIL KUESIONER TINGKAT PERFORMANSI  
*GOLD'S GYM CIHAMPELAS WALK*

LAMPIRAN E DATA MENTAH HASIL KUESIONER TINGKAT PERFORMANSI  
*CELEBRITY FITNESS PVJ*

LAMPIRAN F RELIABILITAS

LAMPIRAN G VALIDITAS PREDIKTIF

LAMPIRAN H VALIDITAS KONSTRUK

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah, identifikasi dan rumusan masalah, batasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Pada latar belakang masalah berisi tentang gambaran secara umum masalah yang terjadi di *Gold's Gym Cihampelas Walk*, sehingga perlu perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanannya. Pada identifikasi dan rumusan masalah berisi tentang masalah yang terjadi di *Gold's Gym Cihampelas Walk* yang dijabarkan secara spesifik, sederhana dan diformulasikan ke dalam bentuk kalimat tanya. Batasan masalah dilakukan agar penelitian lebih terfokus. Tujuan penelitian bertujuan menjawab rumusan masalah. Manfaat penelitian berisi tentang kontribusi yang dapat diberikan bagi pihak *Gold's Gym Cihampelas Walk* dari penelitian ini. Metodologi penelitian berisi tentang langkah-langkah penelitian yang dilakukan dari awal hingga akhir. Pada sistematika penulisan lebih membahas mengenai seluruh bab yang terdapat dalam laporan penelitian yang dibuat.

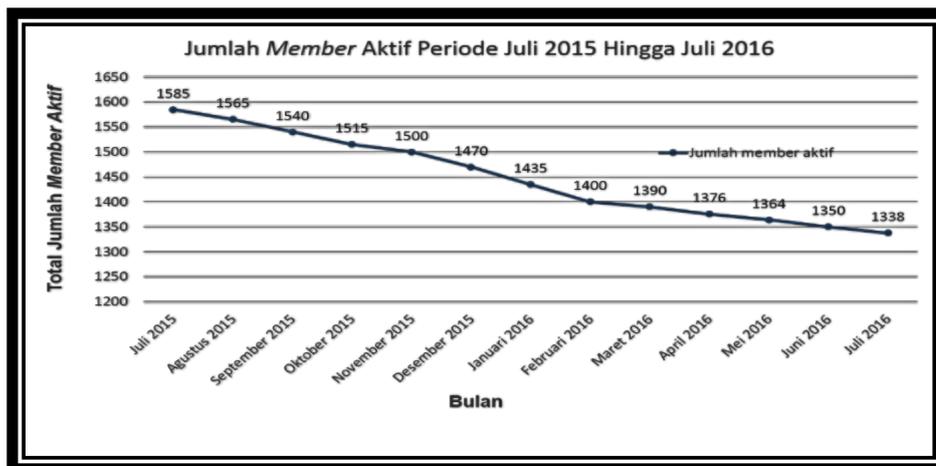
### **I.1 Latar Belakang Masalah**

Seiring dengan perkembangan zaman, kebutuhan manusia juga makin bervariasi. Salah satunya adalah kebutuhan akan kesehatan. Kesehatan merupakan hal yang penting yang perlu dijaga dalam kehidupan manusia. Untuk itu banyak dibuka *fitness center* sebagai salah satu sarana umum untuk menjaga kesehatan tubuh. Di tengah kebutuhan masyarakat dalam menjaga kesehatan banyak didirikan *fitness center*, diantaranya *Celebrity Fitness*, *Rai Fitness*, *Helios*, *De Groove*, *Fitness City*, dan masih banyak lagi. *Fitness center* merupakan salah satu fasilitas yang memberikan layanan jasa. Maka dari itu dalam mendirikan *fitness center* pun harus memperhatikan lima dimensi kualitas layanan. Lima dimensi kualitas layanan yaitu reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, 1998)

*Gold's gym Cihampelas Walk* merupakan salah satu sarana kesehatan dalam bentuk *fitness center* yang berada di Bandung yang terletak di *Cihampelas Walk Mall*. Terdapat dua kategori untuk menjadi *member* yaitu *single club* dan *all*

*club. Single Club* berarti *member* hanya dapat berlatih sehari-hari di *Gold's Gym Cihampelas Walk* namun dalam setiap tahunnya setiap *member single club* dapat berlatih di *club Gold's gym* lain sebanyak dua kali. Sedangkan untuk kategori *all club* berarti *member* dapat berlatih di *Gold's gym* manapun setiap harinya baik yang ada di Indonesia maupun di luar negeri. Setiap orang yang akan mendaftar menjadi *member* akan diberi pelayanan pengukuran komposisi tubuh setelah itu akan mendapat penjelasan dari seorang *trainer* mengenai komposisi tubuhnya dan akan dijelaskan latihan seperti apa yang cocok.

*Gold's Gym Cihampelas Walk* berusaha menarik konsumennya lewat rangkaian promosi untuk menambah jumlah *member*, diantaranya tidak perlu membayar uang untuk mendapatkan kartu anggota (*free joining fee*). *Joining Fee* ini merupakan biaya yang harus dibayar oleh konsumen (hanya satu kali) pada waktu ingin menjadi anggota tetap *Gold's Gym*, untuk bulan berikutnya *member* hanya membayar biaya bulanan. Dengan rangkaian promosi banyak konsumen yang tertarik untuk menjadi *member Gold's Gym Cihampelas Walk*. Akan tetapi *Gold's Gym Cihampelas Walk* mengalami penurunan jumlah *member* aktif sejak bulan Juli 2015. Penyebabnya adalah banyaknya *member* baru yang masuk membuat karyawan sering kali kesulitan dalam melakukan pelayanan disertai dengan semakin ketatnya persaingan antar *fitness center* besar (*mega gym*) di kota Bandung. Grafik penurunan jumlah *member* aktif di *Gold's Gym Cihampelas Walk* periode Juli 2015 hingga Juli 2016 dapat dilihat pada Gambar I.1 di bawah ini.



Gambar I.1 Penurunan Jumlah *Member* Aktif di *Gold's Gym Cihampelas Walk* Periode Juli 2015 Hingga Juli 2016

Dengan terjadinya penurunan jumlah *member* maka berdampak pada kondisi keuangan dari *Gold's Gym Cihampelas Walk*. Maka dari itu perlu dilakukan analisis lebih lanjut untuk mengatasi masalah ini.

## I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

Sebenarnya *Gold's Gym Cihampelas Walk* mengalami peningkatan jumlah *member* pada bulan Juli 2015, namun banyak sekali karyawan *Gold's Gym Cihampelas Walk* yang kesulitan dalam melayani konsumen-konsumen yang datang, selain itu banyak *fitness center* lain berkategori *mega gym* di Bandung yang banyak menawarkan jasa layanan yang menarik, hal ini membuat konsumen-konsumen tertarik untuk mencoba berlatih di *fitness center* lain tersebut dan menilai bahwa performansi kualitas layanan di *Gold's Gym Cihampelas Walk* mengalami penurunan. Sebagai contoh *Celebrity Fitness* sudah banyak menawarkan berbagai macam promosi yang lebih menarik serta layanan fasilitas yang nyaman untuk menarik minat konsumen yang membuat banyak *member Gold's Gym Cihampelas Walk* yang memilih pindah.

Langkah awal dalam pengamatan ini adalah dengan melakukan wawancara kepada mantan *member Gold's Gym Cihampelas Walk* untuk mengetahui apakah alasan para *member* tersebut keluar. Berdasarkan konfirmasi *General Manager Gold's Gym Cihampelas Walk*, kompetitor utama dari *Gold's Gym Cihampelas Walk* adalah *Celebrity Fitness PVJ*. *Celebrity Fitness PVJ* merupakan kompetitor utama dari *Gold's Gym Cihampelas Walk* berdasarkan informasi yang sering didapatkan oleh *General Manager Gold's Gym Cihampelas Walk* mengenai banyaknya para *member* yang pindah dari *Gold's Gym Cihampelas Walk* menuju *Celebrity Fitness PVJ*. Maka dari itu dilakukan wawancara kepada mantan *member Gold's Gym Cihampelas Walk* yang telah menjadi *member Celebrity Fitness PVJ*. Wawancara dilakukan kepada lima orang saja, karena sulitnya situasi dari pihak kompetitor yang tidak mengijinkan penulis untuk melakukan pengamatan dengan bebas. Dari hasil wawancara ada empat responden yang memberikan alasan mereka keluar karena masalah kualitas layanan yang buruk terutama dari segi layanan *trainer*. Hasil wawancara lisan kepada mantan *member Gold's Gym Cihampelas Walk* dapat dilihat pada tabel I.1 di bawah ini.

Tabel I.1 Hasil Wawancara Mantan *Member Gold's Gym Cihampelas Walk*

Responden	Alasan	Implementasi Masalah
1	Saya keluar dari <i>Gold gym</i> soalnya tiap latian sama PT sering ga becus	<i>Trainer</i> yang inkonsisten
2	PT di GG ada yang sering modus kalau melatih, termasuk saya pernah dimodusin	<i>Trainer</i> yang inkonsisten
3	Kalau saya mah ada masalah pribadi sih, maaf ga bisa bilang secara <i>detail</i>	
4	Saya mah pindah ke celfit pvj soalnya alat-alatnya lebih bagus, terus tempat latihannya banyak	Fasilitas buruk
5	<i>Trainer</i> di <i>gold's gym</i> yang saya pilih tuh orangnya suka aneh, kalau mood lagi bagus melatihnya maksimal, tapi kalo lagi banyak masalah latihannya kaya asal-asalan beda sama di celfit sini, tiap latihan selalu sampai maksimal	<i>Trainer</i> yang inkonsisten

Setelah wawancara kepada mantan *member Gold's Gym Cihampelas Walk* untuk mengetahui apakah alasan mereka keluar, lalu dilakukan observasi. Observasi dilakukan untuk mengetahui masalah yang terjadi di *Gold's Gym Cihampelas Walk*. Kemudian dilakukan wawancara mengenai keluhan dan pengalaman positif dengan beberapa *member* aktif *Gold's Gym Cihampelas Walk* yang mendaftar antara Juli 2015 sampai dengan Juli 2016. Hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah masalah yang disampaikan sesuai dengan hasil observasi serta pengalaman positif yang mereka rasakan.

Hasil wawancara mengenai keluhan dan pengalaman positif dilakukan penulis kepada 12 orang *member* aktif *Gold's Gym Cihampelas Walk*, yang terdiri dari enam orang pria dan enam orang wanita yang pernah merasakan pelayanan di *fitness center* lain. Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa masalah utama yang terjadi di *Gold's Gym Cihampelas Walk* adalah kualitas pelayanan fasilitas yang menurun di antaranya, pada bagian kamar mandi pada *locker*, baik *locker* pria maupun wanita. Para petugas kebersihan *locker* jarang sekali melakukan pemeriksaan terhadap persediaan sabun dan sampo untuk mandi. Sering kali jika sudah habis dibiarkan kosong dalam waktu yang lama. Kurangnya fasilitas pengering rambut dan ada beberapa pengering rambut yang rusak namun tidak adanya tindakan pada tiap *locker*, baik pria maupun wanita merupakan salah satu keluhan dari hasil wawancara yang

dilakukan. Ada pun keluhan dari pelayanan *personal trainer* dan *marketing*, sering terjadi ketika salah seorang *member* yang memakai jasa *personal trainer* sedang berlatih, seorang *marketing* memanggil *trainer* yang sedang melatih tersebut untuk melayani *customer* baru yang berakibat waktu latihan menjadi kacau. Pimpinan *Gold's Gym Cihampelas Walk* pun mengakui sering mendengar keluhan-keluhan tersebut serta kerap mendapati karyawan yang sering bermalas-malasan. Dari segi pengalaman positif, 12 responden mengatakan hal positif yang mereka rasakan yaitu pada biaya bulanan *Gold's Gym Cihampelas Walk* yang lebih terjangkau dan ada sebagian *trainer* yang memberi bonus sesi dalam jumlah cukup banyak. Hasil wawancara mengenai keluhan dan pengalaman positif dapat dilihat pada lampiran A.

Saat ini *Gold's Gym Cihampelas Walk* baru dapat memperbaiki masalah tersebut dari sisi *marketing*, dengan cara mengganti *marketing* yang dinilai sering menimbulkan keluhan. Dari 12 orang yang diwawancarai semuanya berpendapat bahwa *Celebrity fitness* merupakan *fitness center* alternatif yang dipilih selain *Gold's Gym Cihampelas Walk*. Berdasarkan hasil wawancara terhadap 12 responden semuanya berpendapat bahwa *Celebrity Fitness PVJ* memiliki layanan yang lebih baik, selain dari biaya per bulan dan bonus sesi dari *personal trainer*. Keluhan yang disampaikan dari 12 *member* aktif *Gold's Gym Cihampelas Walk* tersebut dibandingkan dengan performansi *Celebrity fitness PVJ* yang pernah mereka rasakan.

Dari hasil wawancara tersebut disimpulkan bahwa banyak dari karyawan *Gold's Gym* yang kurang paham akan pentingnya kualitas layanan bagi *customer*. Sebagai langkah yang perlu diambil untuk membantu menganalisis kualitas layanan yang diberikan oleh *Gold's Gym Cihampelas Walk Bandung*, perlu adanya pengukuran kualitas layanan saat ini sehingga dapat diketahui hal-hal apa saja dari kualitas layanan yang perlu diperbaiki. QUESC (Kim & Kim, 1995) adalah alat untuk mengukur performansi kualitas layanan dari suatu *sport center*. Kim & Kim (1995) dalam penelitian pada sejumlah *sport center* di Korea dalam metode QUESC menetapkan 11 dimensi dan 33 atribut yang digunakan sebagai standar acuan dalam mengukur performansi dari suatu *sport center*.

Cara pengukuran dilakukan melalui penilaian tingkat performansi layanan yang dirasakan konsumen. Atribut metode QUESC dijadikan dasar *input* atribut penelitian karena karakteristik objek yang diteliti sama, yaitu merupakan *mega*

*gym*. Selanjutnya performansi akan dipetakan dalam *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA) untuk memprioritaskan perbaikan atribut. *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA) merupakan metode pengembangan dari *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode MIPA digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur performansi kualitas layanan dari *Gold's Gym Cihampelas Walk*. Dengan menggunakan metode MIPA maka dapat diketahui perbandingan performansi perusahaan dengan performansi kompetitor utama yang dipilih.

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka masalah tersebut dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Atribut-atribut apa saja yang sesuai untuk dapat digunakan dalam pengukuran kualitas layanan *Gold's Gym Cihampelas Walk*?
2. Atribut kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki pihak *Gold's Gym Cihampelas Walk* berdasarkan hasil pemetaan dengan metode *Modified Importance Performance Analysis*?
3. Usulan-usulan perbaikan apa saja yang dapat diberikan kepada *Gold's Gym Cihampelas Walk* untuk meningkatkan kualitas layanan?

### **I.3 Batasan Masalah dan Asumsi**

Dalam melakukan penelitian ini penulis sadar akan banyaknya keterbatasan. Untuk itu agar penelitian ini tetap terfokus dengan baik maka ditetapkan beberapa batasan dan asumsi. Batasan yang ditetapkan adalah usulan perbaikan yang diberikan hanya sebatas saran saja dan tidak sampai dilakukan hingga tahap implementasi. Sedangkan asumsi yang ditetapkan adalah kondisi dan sistem layanan *Gold's Gym Cihampelas Walk* tidak berubah selama penelitian.

### **I.4 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka didapatkan tujuan dari penelitian ini, antara lain:

1. Mengetahui atribut-atribut mana saja yang sesuai untuk dapat digunakan dalam pengukuran performansi *Gold's Gym Cihampelas Walk*

2. Mengetahui atribut kualitas layanan apa saja yang perlu diperbaiki pihak *Gold's Gym Cihampelas Walk* berdasarkan hasil pemetaan dengan metode *Modified Importance Performance Analysis*
3. Memberikan usulan-usulan perbaikan apa saja yang dapat diberikan kepada *Gold's Gym Cihampelas Walk* untuk meningkatkan kualitas layanan.

### **I.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan performansi kualitas pelayanan dari *Gold's Gym Cihampelas Walk* sehingga dapat menuai hasil yang baik.

### **I.6 Metodologi Penelitian**

Metodologi penelitian berisi tentang langkah-langkah penelitian yang dilakukan dari tahap awal hingga tahap akhir. *Flowchart* metodologi penelitian dapat dilihat pada Gambar I.2. Penjelasan mengenai metodologi penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### **1. Studi Pendahuluan**

Pada tahap ini penulis melakukan dua macam studi yaitu stdi literatur dan studi lapangan. Studi literatur dilakukan dengan mengumpulkan berbagai informasi mengenai teori dan segala hal yang dibutuhkan dalam penelitian yang menggunakan atribut QUESC yang dijadikan dasar input pengukuran kualitas layanan dan metode *Modified Importance Perfomance Analysis*. Sedangkan studi lapangan dilakukan dengan cara melakukan observasi lapangan secara langsung untuk mengetahui kondisi *Gold's Gym Cihampelas Walk* pada kondisi nyata. Pengamatan yang dilakukan terfokus pada pelayanan yang diberikan.

#### **2. Identifikasi Masalah dan Perumusan Masalah**

Setelah dilakukan pengamatan, maka dapat diidentifikasi permasalahan yang terjadi, serta dapat ditentukan pula pesaing utama dari *Gold's Gym Cihampelas Walk*. Setelah identifikasi masalah telah dilakukan, maka dirumuskanlah beberapa masalah yang akan diteliti dalam bentuk kalimat pertanyaan.

3. Batasan Masalah dan Asumsi

Di tahap ini penulis menentukan batasan-batasan yang ditetapkan dalam penelitian agar penelitian menjadi lebih terarah dan terfokus sehingga mengurangi hal-hal yang bersifat kompleks. Asumsi ditentukan sebagai dasar untuk pemikiran yang dilakukan pada tahap awal untuk membantu dalam penelitian.

4. Penentuan Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian bertujuan menjawab rumusan masalah, sedangkan manfaat penelitian bertujuan untuk memberikan sesuatu hal yang baik bagi pihak *Gold's Gym Cihampelas Walk* dan juga penulis.

5. Proses Konfirmasi dan *Screening* Atribut Pengukuran

Proses konfirmasi atribut pengukuran dilakukan karena adanya penambahan atribut. Proses konfirmasi dilakukan dengan cara wawancara tambahan untuk mengetahui apakah ada atribut baru yang muncul atau tidak. Proses *screening* pada atribut-atribut *QUESC* untuk memastikan apakah ada dari atribut-atribut tersebut yang tidak dipertimbangkan dalam pengukuran kualitas layanan di *Gold's Gym Cihampelas Walk*.

6. Pembuatan Kuesioner Penelitian Berdasarkan Atribut *QUESC* dan Hasil Wawancara

Setelah diperoleh dimensi dan atribut dari metode *QUESC*, kemudian dilakukan pembuatan kuesioner penelitian. Kuesioner selanjutnya akan disebarakan kepada sejumlah *sample*, lalu dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas.

7. Penentuan Jumlah *Sample*

Dalam menentukan jumlah *sample*, digunakan metode *purposive sampling* serta ditentukan pula jumlah *sample* yang dibutuhkan berdasarkan pernyataan dari Sekaran (2000) untuk mengumpulkan data dari kuesioner yang telah dibuat.

8. Penyebaran Kuesioner

Penyebaran kuesioner dilakukan setelah jumlah *sample* ditentukan. Kuesioner akan disebarakan kepada sejumlah responden yang jumlahnya sesuai dengan *sample* yang ditentukan.

#### 9. Uji Validitas dan Reliabilitas

Setelah data kuesioner terkumpul, maka dilakukan uji data. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan sesuai dengan keadaan sebenarnya atau tidak, sedangkan uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan bersifat konsisten. Jika alat ukur tidak valid maka dilakukan revisi dan jika alat ukur bersifat tidak reliabel maka dilakukan pengumpulan data kembali. Akan tetapi jika alat ukur sudah *valid* dan reliabel maka alat ukur tersebut dapat diolah lebih lanjut.

#### 10. Pemetaan *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA)

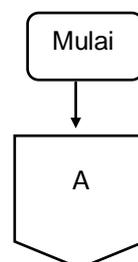
Setelah data yang diperoleh bersifat valid dan reliabel, maka data tersebut diolah dengan menggunakan metode *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA) untuk membandingkan kualitas pelayanan *Gold's Gym Cihampelas Walk* dengan pesaing terberatnya.

#### 11. Analisis dan Perbaikan

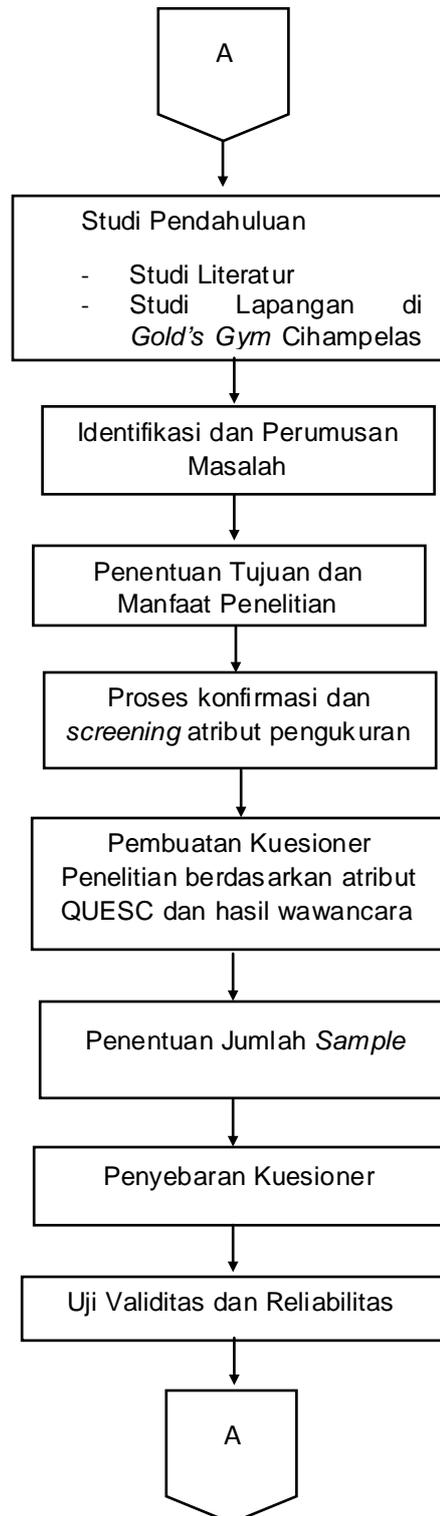
Pada tahap ini dilakukan analisis serta rancangan sebagai usulan perbaikan berdasarkan metode *Modified Importance Performance Analysis* (MIPA) yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada *Gold's Gym Cihampelas Walk*.

#### 12. Kesimpulan dan Saran

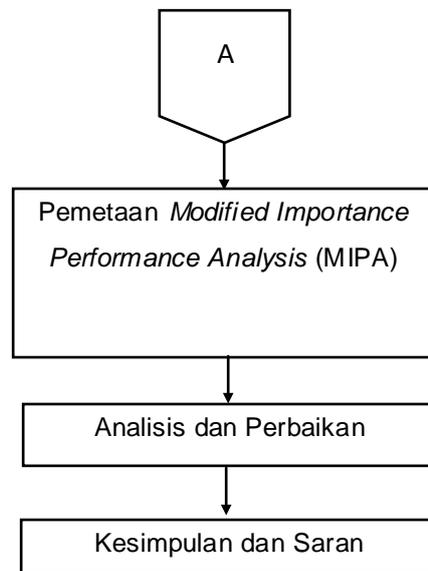
Pada tahap ini merupakan isi jawaban dari tujuan penelitian dan masukan dalam bentuk beberapa saran yang ditujukan kepada pihak *Gold's Gym Cihampelas Walk*.



Gambar 1.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian Kualitas Layanan *Gold's Gym Cihampelas Walk*



Gambar 1.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian Kualitas Layanan *Gold's Gym Cihampelas Walk* (Lanjutan)



Gambar I.2 *Flowchart* Metodologi Penelitian Kualitas Layanan *Gold's Gym Cihampelas Walk* (Lanjutan)

### I.7 Sistematika Penulisan

Subbab ini berisi bahasan singkat mengenai isi dari keseluruhan bab yang terdapat dalam penelitian ini.

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada Bab I berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi dan perumusan masalah, pembatasan masalah dan asumsi, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Pada Bab II berisi Landasan Teori yang berisi tentang teori-teori serta metode pengukuran kualitas layanan yang digunakan untuk membantu penulis dalam menyelesaikan pembuatan skripsi

#### **BAB III PENGUKURAN DAN PEMETAAN KUALITAS LAYANAN**

Pada Bab III berisi tentang pengumpulan data dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden, pengujian data dan pengolahan data. Data-data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner yang berdasarkan atribut QUESC kemudian diolah dengan menggunakan metode MIPA sehingga dapat diketahui performansi *Gold's Gym Cihampelas Walk* dan kompetitor utamanya dan dapat juga diketahui atribut mana saja yang perlu diperbaiki.

#### **BAB IV ANALISIS DAN USULAN PERBAIKAN**

Pada Bab IV berisi tentang analisis terhadap hasil pengumpulan dan pengolahan data, kemudian diberikan usulan terhadap atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan dalam kualitas layanan di *Gold's Gym Cihampelas Walk*.

#### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada Bab V berisi tentang kesimpulan berdasarkan tujuan penelitian dan saran untuk *Gold's Gym Cihampelas Walk*.