

**USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA T-FITNESS  
DENGAN MENGGUNAKAN SERVPERF,  
*ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*, DAN  
*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS***

**SKRIPSI**

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

Disusun oleh:

Nama : Hendrik Tandri

NPM : 2015610011



**PROGRAM STUDI SARJANA TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG  
2019**

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



Nama : Hendrik Tandi  
NPM : 2015610011  
Jurusan : Teknik Industri  
Judul Skripsi : USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA T-FITNESS DENGAN  
MENGUNAKAN SERVPERF, ANALYTICAL HIERARCHY  
PROCESS, DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 24 Juli 2019

**Ketua Jurusan Teknik Industri**

( Romy Loice, S.T., M.T.)

Pembimbing Pertama

(Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)



Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan

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

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hendrik Tandi

NPM : 2015610011

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

**“USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA T-FITNESS DENGAN  
MENGUNAKAN SERVPERF, ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS, DAN  
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, 24 Juli 2019

Hendrik Tandi  
2015610011

**FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI  
UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
BANDUNG**



**Nama** : Hendrik Tandi  
**NPM** : 2015610011  
**Jurusan** : Teknik Industri  
**Judul Skripsi** : USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA T-FITNESS DENGAN  
MENGUNAKAN SERVPERF, ANALYTICAL HIERARCHY  
PROCESS, DAN IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Bandung, 24 Juli 2019

**Ketua Program Studi Sarjana Teknik Industri**



( Romy Loice, S.T., M.T.)

**Pembimbing**



(Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T.)



Jurusan Teknik Industri  
Fakultas Teknologi Industri  
Universitas Katolik Parahyangan

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

Saya, yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hendrik Tandri

NPM : 2015610011

dengan ini menyatakan bahwa skripsi dengan judul :

***“USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA T-FITNESS DENGAN  
MENGUNAKAN SERVPERF, ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS, DAN  
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, 24 Juli 2019

Hendrik Tandri  
2015610011

## ABSTRAK

Kesehatan dan kebugaran jasmani merupakan salah satu faktor penunjang hidup seorang individu. Kesehatan juga telah menjadi gaya hidup sehingga meningkatkan jumlah penyedia layanan jasa untuk memenuhi kebutuhan pasar yaitu pusat-pusat kebugaran. *T-Fitness* merupakan sebuah pusat kebugaran yang berdiri sendiri dan terletak pada Hotel Grand Tjokro Bandung. Pada tahun 2018, terjadi penurunan kurang lebih 5% jumlah anggota aktif untuk setiap bulannya. *T-Fitness* juga mengalami penurunan anggota aktif sebesar 10,9% pada tahun 2018 dibandingkan dengan tahun 2017. Fenomena penurunan anggota aktif pada *T-Fitness* menunjukkan adanya masalah. Berdasarkan wawancara dengan karyawan, anggota aktif, anggota non-aktif, dan manajer serta observasi langsung, ditemukan fakta-fakta keluhan dan masalah dalam performansi kualitas jasa yang disediakan oleh *T-Fitness*. Penelitian dilakukan untuk mengukur kualitas jasa *T-Fitness* dan memberikan usulan perbaikan guna meningkatkan performansi kualitas jasa *T-Fitness*.

Penelitian dilakukan dengan menentukan instrumen atau model pengukuran kualitas jasa yang tepat bagi penyedia layanan pusat kebugaran. Penelitian bersifat eksploratif dengan menguji secara statistik sebuah model yang secara kualitatif menggabungkan beberapa model yang pernah digunakan dalam mengukur kualitas jasa penyedia layanan pusat kebugaran. Penelitian menggunakan perhitungan *SERVPERF score* dalam penentuan nilai performansi dan menggunakan metode *Analytical Hierarchy Process* (AHP) dalam penentuan tingkat kepentingan dari atribut. Penentuan prioritas perbaikan menggunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil pengolahan data menunjukkan adanya 15 atribut dari 6 dimensi berbeda memiliki nilai performansi rendah dan nilai kepentingan yang tinggi sehingga menjadi prioritas perbaikan. Usulan perbaikan berjumlah 32 usulan perbaikan dengan 3 usulan yang masih dipertimbangkan untuk diterapkan dalam jangka waktu dekat akibat keterbatasan sumber daya. Atribut dengan prioritas perbaikan diberikan usulan-usulan perbaikan yang dapat dipertimbangkan oleh *T-Fitness* guna meningkatkan performansi kualitas jasa.

## ABSTRACT

Health and fitness is one of the life support factor in human. Health also have been a lifestyle that makes fitness become a big market. T-Fitness is a fitness centre that located at Grand Tjokro Hotel Bandung. In 2018, there was an decrease on active member at 5% for every month. T-Fitness also had a fell cumulative annual active member numbers to 10,9% in 2018 when it compared to 2017. This case shows T-Fitness has problems. Based on interview with *staff*, *manager*, active member, non-active member and direct observasion, researcher found facts that T-Fitness has complaints and problems in their service performance. Research have goals to measuring service quality in T-Fitness and giving improvement idea to increasing service quality performance of T-Fitness.

Research finds the best instrument or model to measure service quality of fitness centre. This research is explorative research because this research statiscally test a model that have been qualitative combine few of fitness centre service quality models. Research uses SERVPERV score to measures service quality performance and *Analytical Hierarchy Process* (AHP) method to measures level of importance for every attributes. Improvement priority atributes are accessed by using *Importance Performance Analysis* (IPA) method.

Output of this research shows 15 attributes from 6 different dimensions have low performance score and high level of importance that makes them improvement priority attributes. Idea of improvement is given to attribute that included in improvement priority attributes. There are 32 ideas of improvement with 3 considered ideas because of limited resource. The ideas can be considered by T-Fitness management in order to improving their service performance quality.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis kepada Tuhan Yang Maha Esa atas terlaksananya penelitian dan penyelesaian laporan penelitian skripsi ini. Skripsi penelitian dilakukan terhadap *T-Fitness* yang terletak di Kota Bandung mengangkat judul “USULAN PERBAIKAN KUALITAS JASA T-FITNESS DENGAN MENGGUNAKAN SERVPERV, *ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS*, DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*”.

Skripsi penelitian ini dibuat dengan tujuan agar mahasiswa dapat memiliki kemampuan untuk menganalisa dan menyelesaikan topik terkait bidang keilmuan terkait. Proses penyusunan skripsi penelitian ini memberikan banyak pengalaman. Peneliti juga mendapatkan banyak bantuan dan dukungan baik langsung dan tidak langsung oleh berbagai pihak, maka dari itu penulis berniat secara khusus mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak berikut.

1. Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono, S.T., M.T. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu dan mencurahkan pikiran selama membimbing penulis dari awal mula penelitian hingga akhir penyusunan laporan skripsi penelitian.
2. Bapak Romy Loice, S.T., M.T. & Yansen Theopillus, S.T., M.T. selaku dosen penguji proposal dan sidang yang telah memberikan banyak masukan dan wejangan dalam proses penyusunan skripsi penelitian.
3. Ibu Jesika sebagai *manager* T-Fitness dan seluruh karyawan T-Fitness : Pak Arif, Pak Maryuki, Kak Bambang dan Kak deden yang telah memberikan izin dan mendukung penulis dalam melaksanakan penelitian skripsi.
4. Bapak Tem Tirtayadi sebagai ahli (*expert*) dalam bidang kesehatan dan kebugaran yang telah membantu penulis dalam mengembangkan penelitian skripsi.
5. Mama, Papa, Hendy, Hendryan, dan seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan doa, semangat, dan dukungan dalam segala aspek kepada penulis selama proses penyusunan skripsi.



6. Teman-teman anak bimbingan skripsi Bapak Dr. Yogi Yusuf Wibisono: Eder Varian, Alvin Julianto, Andre, Stella, Anas, dan Laura yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi.
7. Teman-teman Mahasiswa UNPAR Jambi Angkatan 2015: Junaidi, Kevin Arya, Graldo Wirabakti, Gilbert Akira, Michael Hans, Ardianto Hartono, William Kurniawan, Roy, Regina Rosaria, Ferrent Angeline, dan Marvella yang selalu menemani dan mendukung penulis dari awal proses perkuliahan hingga akhir.
8. Teman-teman Kelompok Kita: Ricky Budiansyah, Mario Viegar, Deshera Hartanto, dan Elisabeth Elsa Gunawan Perti yang selalu mendukung dan membantu penulis selama proses perkuliahan.
9. Teman-teman kelompok PSTI : Raditama Gubarda, Tiffani, dan Olivia Oktaviani yang telah membantu penulis selama proses perkuliahan.
10. Teman-teman Modus Wae : Gregorious Yogas, Mario Viegar, Ricky Budiansyah, Christoper CB, Standiklaus, Xaverius Dio, Alfian Anan, Suryo Prabowo, Denny, Reinhart, Wong Hans Christian, Farhan yang telah menjadi teman bermain penulis selama proses perkuliahan.
11. Seluruh keluarga besar Kelas A TI UNPAR 2015 yang tidak mungkin disebutkan satu persatu dan sudah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.
12. Seluruh keluarga besar TI UNPAR yang tidak mungkin disebutkan satu persatu dan sudah memberikan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa penulisan laporan skripsi penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pihak pembaca. Penulis juga mengharapkan adanya manfaat dan hal-hal positif yang dapat diterima oleh pembaca dari skripsi penelitian ini. Terima kasih.

Bandung, 9 Juli 2018

Hendrik Tandi  
(2015610011)  
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>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang Masalah .....	I-1
I.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah .....	I-4
I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian .....	I-7
I.4 Tujuan Penelitian .....	I-7
I.5 Manfaat Penelitian .....	I-8
I.6 Metodologi Penelitian.....	I-8
I.7 Sistematika Penulisan .....	I-10
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1 Jasa .....	II-1
II.2 Kualitas Jasa.....	II-3
II.3 <i>Sampling</i> & Jumlah Responden .....	II-4
II.4 Model Pengukuran Kualitas Jasa.....	II-5
II.5 SERVPERF ( <i>Service Performance</i> ).....	II-8
II.6 Uji Validitas .....	II-8
II.7 Uji Reliabilitas.....	II-8
II.8 <i>Analytical Hierarchy Process</i> (AHP).....	II-9
II.9 <i>Importance Performance Analysis</i> (IPA) .....	II-11
II.10 Pengukuran Variabel & Skala.....	II-13
<b>BAB III PENGUMPULAN DATA DAN PENGOLAHAN DATA</b>	
III.1 Pengumpulan Data Atribut.....	III-1
III.1.1 Atribut Pengukuran Kualitas Jasa .....	III-1
III.1.2 Pembuatan dan Penyebaran Kuesioner .....	III-4

III.2	Pengolahan Data Atribut Kualitas Jasa .....	III-6
III.2.1	Profil Responden.....	III-6
III.2.2	Uji Validitas Atribut Kualitas Jasa .....	III-11
III.2.3	Uji Reliabilitas Atribut Kualitas Jasa .....	III-16
III.3	Pengukuran Nilai Performansi dan Tingkat Kepentingan .....	III-19
III.4	Penentuan Prioritas Perbaikan .....	III-25
<b>BAB IV PERANCANGAN DAN ANALISIS USULAN</b>		
IV.1	Analisis Instrumen Pengukuran.....	IV-1
IV.2	Analisis Profil Responden.....	IV-2
IV.3	Analisis Penentuan Prioritas Perbaikan .....	IV-2
IV.4	Usulan Perbaikan.....	IV-13
IV.5	Analisis Usulan Perbaikan .....	IV-17
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>		
V.1	Kesimpulan .....	V-1
V.2	Saran.....	V-2
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>		
<b>LAMPIRAN</b>		
<b>RIWAYAT HIDUP PENULIS</b>		

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1	Model-model <i>Fitness Centre</i> .....	II-6
Tabel II.2	Dimensi dan Atribut Polyakova & Mirza .....	II-6
Tabel II.3	Penentuan Intensitas Kepentingan Antar Elemen .....	II-10
Tabel III.1	Atribut Model Polkakova & Mirza .....	III-2
Tabel III.2	Rekapitulasi Profil Responden .....	III-6
Tabel III.3	Hasil KMO & Bartlett's Test.....	III-7
Tabel III.4	Anti Image Correlation Score .....	III-8
Tabel III.5	Total Variance.....	III-10
Tabel III.6	Rotated Component Matrix.....	III-10
Tabel III.7	Hasil Pembentukan Dimensi .....	III-11
Tabel III.8	Dimensi Model Pengukuran Kualitas Jasa .....	III-12
Tabel III.9	Rekapitulasi Hasil Uji Reliabilitas .....	III-14
Tabel III.10	Rekapitulasi Hasil Expert Choice .....	III-17
Tabel III.11	Rekapitulasi Nilai Performansi dan Tingkat Kepentingan.....	III-19
Tabel IV.1	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-5
Tabel IV.2	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-7
Tabel IV.3	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-8
Tabel IV.4	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-9
Tabel IV.5	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-10
Tabel IV.6	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-10
Tabel IV.7	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-11
Tabel IV.8	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-11
Tabel IV.9	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-12
Tabel IV.10	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-12
Tabel IV.11	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-13
Tabel IV.12	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-14
Tabel IV.13	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-15
Tabel IV.14	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-16
Tabel IV.15	Usulan Perbaikan Atribut 11 .....	IV-17
Tabel IV.16	Rekapitulasi Perbaikan Atribut.....	IV-18

## DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1 Jumlah Anggota & Pengunjung T-Fitness Tahun 2018.....	I-2
Gambar I.2 Langkah-langkah Metodologi Penelitian .....	I-9
Gambar II.1 Kuadran Kepentingan dan Performansi.....	II-12
Gambar III.1 Hirarki Tingkat Kepentingan Atribut .....	III-16
Gambar III.2 Grafik Performansi Atribut Kualitas Jasa .....	III-21
Gambar III.4 <i>Scatter Plot</i> Kuadran Kualitas Jasa.....	III-22
Gambar IV.1 Bagian Kelas .....	IV-4
Gambar IV.2 Bagian Peralatan.....	IV-5
Gambar IV.3 Ruang Ganti .....	IV-6
Gambar IV.4 Kondisi Pencahayaan Ruang Peralatan.....	IV-8
Gambar IV.5 Jadwal Kelas T-Fitness.....	IV-16

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran A Kuesioner Penelitian

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1 Latar Belakang Masalah

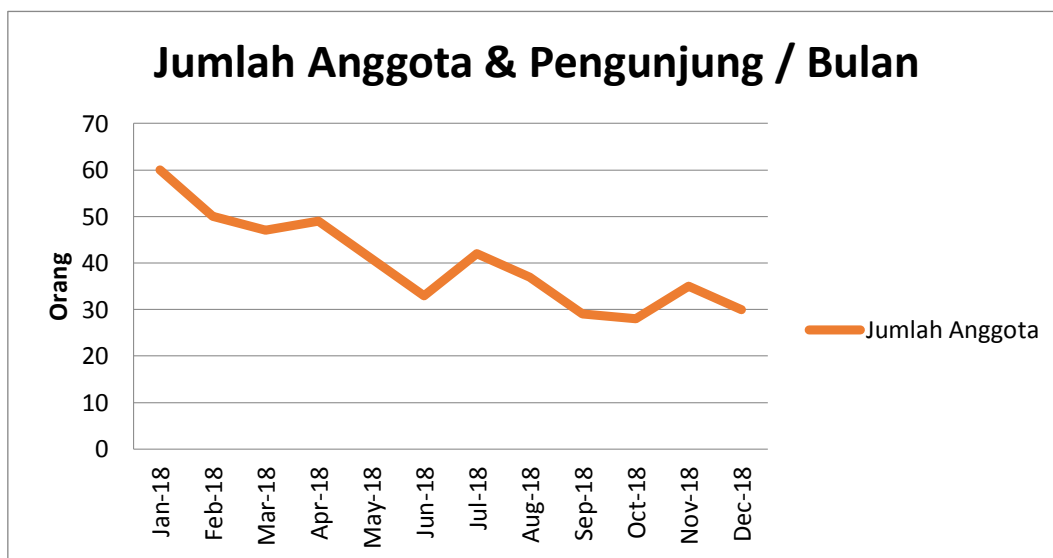
Kesehatan dan kebugaran jasmani merupakan salah satu faktor penting yang menunjang hidup manusia. Kesadaran akan sangat pentingnya kesehatan dan kebugaran tubuh di dalam masyarakat. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mendapatkan kesehatan jasmani dan kebugaran jasmani. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan olahraga.

Olahraga merupakan suatu bentuk kegiatan aktivitas untuk melatih tubuh manusia. Terdapat banyak jenis olahraga, baik dalam bentuk *tradisional* ataupun *modern* yang diadaptasi dari negara lain. Salah satu bentuk olahraga yang memiliki fleksibilitas dalam waktu prosesnya adalah olahraga *weightlifting* atau angkat beban. Olahraga *weightlifting* merupakan salah satu olahraga yang menggunakan beban dari luar (beban eksternal) untuk melatih kekuatan dan ketahanan tubuh. Olahraga ini juga memiliki manfaat lainnya yaitu dalam membentuk tubuh dengan berat badan yang ideal. Olahraga *weightlifting* atau angkat beban umumnya dilakukan dengan peralatan yang memiliki nilai harga cukup tinggi dan variasi yang banyak. Olahraga ini juga membutuhkan gerakan atau teknik tertentu dalam penggunaan setiap alatnya, dan jadwal serta pola yang tepat untuk menghindari terjadinya cedera atau *overtraining*. Pada umumnya masyarakat akan memilih jasa sebuah klinik pusat kebugaran atau *fitness centre* yang menyediakan sarana dan prasarana yang mendukung kegiatan tersebut.

Pasar yang meminati jasa *fitness centre* cukup banyak baik mulai dari remaja, dewasa hingga orang tua dari berbagai jenis kalangan. Penyedia layanan *fitness centre* ternama seperti *Gold Gym*, *Celebrity Fitness*, dan *Rai Fitness* mensasar pasar kalangan pekerja dan mahasiswa yang memiliki tingkat kesibukan tinggi, dan memiliki pendapatan menengah ke atas. Namun terdapat scope dimana permintaan akan pusat kebugaran juga dibutuhkan oleh mahasiswa yang dapat dikatakan tidak terlalu memiliki uang jajan yang banyak. Hal ini dilihat sebagai sebuah peluang oleh penyedia pusat kebugaran yang

menawarkan harga anggota yang tidak terlalu tinggi dan berada di kawasan mahasiswa. Hal ini juga mengakibatkan banyaknya perusahaan penyedia *fitness centre* di Kota Bandung khususnya pada Daerah Bandung Utara dimana terdapat banyak mahasiswa yang tinggal di sekitar daerah ini. Penyedia layanan pusat kebugaran di Daerah Bandung Utara antara lain *T-Fitness*, *Galcim Fitness Centre*, dan *Bumi Sangkuriang Fitness Centre*.

*T-Fitness* merupakan salah satu perusahaan penyedia layanan jasa yang bergerak di bidang penyedia layanan pusat kebugaran atau *fitness centre* yang terletak di Kota Bandung. *T-Fitness* didirikan pada Januari 2015 beralamatkan di Jalan Cihampelas No.211-217, Cipaganti, Kota Bandung. *T-Fitness* buka setiap hari mulai dari Pukul 06.00 hingga 22.00. *T-Fitness* merupakan salah satu pusat kebugaran yang menyediakan sarana dan prasarana untuk melakukan kegiatan olahraga angkat beban. Total luas pusat kebugaran ini adalah  $\pm 80$  m<sup>2</sup> diluar itu, *T-Fitness* juga memiliki fasilitas kolam renang, ruang *shower*, kamar mandi pria dan wanita. Tempat ini memiliki jumlah loker sebanyak 30 buah. Konsumen yang ingin menggunakan jasa yang disediakan oleh *T-Fitness* dibedakan atas 3 yaitu anggota tetap (*member*) yang dibayarkan setiap bulan, pengunjung (*visitor*) yang dibayarkan setiap kali datang, dan tamu Hotel Grand Tjokro Bandung yang secara gratis dapat mengakses layanan jasa karena kerja sama antar kedua perusahaan.



Gambar I.1 Jumlah Anggota Aktif *T-Fitness* Tahun 2018



Berdasarkan hasil wawancara dengan *manager* dari *T-Fitness* didapatkan adanya terjadi penurunan tingkat anggota dan pengunjung tiap bulannya. Berdasarkan data pada grafik Gambar I.1 dapat dilihat terjadinya kecenderungan penurunan anggota aktif tiap bulannya dari Januari 2018 hingga Desember 2018. Fluktuasi cenderung mengalami penurunan pada tahun 2018.

Hal ini tentu mengakibatkan penurunan pendapatan dari *T-Fitness* karena pembayaran dari anggota dan pengunjung merupakan penghasilan utama dari perusahaan dan tentunya akan berdampak dengan penurunan anggota yang semakin besar setiap tahunnya bagi *T-Fitness*. Pada Bulan Januari 2018 jumlah anggota mencapai 60 anggota namun terus mengalami penurunan hingga 30 anggota pada Bulan Desember 2018. *T-Fitness* mengalami penurunan jumlah anggota rata-rata sebesar 5% di setiap bulannya. Grafik menunjukkan penurunan juga terjadi tidak secara langsung namun juga terjadi fluktuasi pada bulan-bulan lainnya seperti Juni, Juli, Agustus, Oktober, dan November. Kecenderungan terjadi fluktuasi *seasonal* dengan akibat dari jumlah anggota yang mayoritas mahasiswa sekitar kawasan Bandung Utara yang mengalami libur pada pertengahan tahun dan akhir tahun, dan kecenderungan tingginya jumlah anggota pada setiap awal tahun.

Penurunan jumlah anggota kumulatif untuk tahun 2018 juga mengalami penurunan. Penurunan jumlah anggota kumulatif terjadi sebesar 10,9% pada tahun 2018 dengan total anggota kumulatif dalam setahun 471 anggota dibandingkan dengan tahun 2017. Jumlah ini merupakan jumlah penambahan kumulatif seluruh total anggota dari 12 bulan di Tahun 2018. Penurunan yang signifikan terjadi pada tahun 2018. Target anggota yang ingin dicapai manager adalah total keanggotaan 600 anggota untuk Tahun 2019 atau target total keanggotaan 50 anggota/bulan.

Fenomena penurunan pada pusat kebugaran dapat terjadi bukan karena penyebab internal yaitu kualitas jasa, namun juga dapat terjadi akibat berkurangnya pasar yang memiliki *demand* terhadap pusat kebugaran. Untuk itu, dilakukan wawancara terhadap *fitness centre* lainnya yang merupakan pusat kebugaran yang secara tipikal sama dan merupakan kompetitor dari *T-Fitness*. Berdasarkan wawancara dengan *staff* Galcim *Fitness* dan Pusat Kebugaran Bumi Sangkuriang, tidak terjadi penurunan jumlah anggota pada kedua tempat ini. Ketiga *fitness centre* memiliki kesamaan fasilitas yang disediakan seperti

peralatan, kolam renang, kelas dan fasilitas serupa. Pasar yang menggunakan *fitness centre* juga cukup sama yaitu mahasiswa dan karyawan di sekitar kawasan Bandung Utara. Jumlah anggota konstan dari tahun ke tahun bahkan cenderung meningkat menyebabkan antrian pada peralatan fitness. Data-data diatas membuktikan terjadinya penurunan jumlah anggota sehingga dibutuhkan dilakukan perbaikan, serta untuk mencegah terjadinya penurunan jumlah anggota secara berkelanjutan.

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

Dalam mengidentifikasi masalah yang ada pada *T-Fitness* diterapkan beberapa teknik. Teknik identifikasi masalah yang ada dilakukan dengan melakukan observasi awal, wawancara, studi terhadap penelitian sebelumnya yang terkait dengan masalah yang ada. Observasi dilakukan langsung oleh peneliti yang merupakan salah satu anggota aktif *T-Fitness*, wawancara dilakukan dengan manajer, karyawan, anggota aktif, & anggota non aktif, serta studi terhadap penelitian-penelitian sejenis yang memiliki objek kualitas jasa suatu pusat kebugaran.

Observasi awal dilakukan pada 2 waktu berbeda yaitu pagi, dan sore. Berdasarkan observasi, terdapat beberapa hal yang didapatkan. Hal-hal yang merupakan hasil observasi secara umum baik pagi dan sore adalah ruang ganti yang sempit, sumpek dan hanya dapat digunakan oleh anggota wanita, adanya plafon yang mengalami kebocoran sehingga terdapat ember, toilet yang tidak dapat dikunci, kesulitan mendapatkan parkir, tidak adanya penyediaan handuk kecil. Hal-hal yang hanya terjadi pada observasi pagi adalah keadaan yang tidak terlalu ramai anggota sehingga banyak alat yang menganggur dan tidak perlu mengantri, karyawan pada resepsionis tidak ada karena sedang melakukan kegiatan persiapan pagi hari sehingga anggota harus menunggu saat akan mendapatkan kunci loker, dan beberapa peralatan belum siap digunakan seperti *treadmill*, sepeda statis dan peralatan lainnya yang membutuhkan *setup*. Observasi pada sore hari mendapatkan beberapa fenomena yaitu kolam yang kotor, peralatan yang berantakan akibat habis digunakan, ramainya anggota sehingga terdapat antrian.

Hal yang menjadi langkah selanjutnya dalam mengidentifikasi masalah yang ada di *T-Fitness* dengan metode wawancara. Wawancara dilakukan

dengan responden *manager T-Fitness* diperoleh pernyataan bahwa memang benar terjadinya penurunan yaitu kurangnya minat untuk kembali lagi ke tempat *fitness* setelah mendaftar dan banyaknya anggota yang tidak memperpanjang keanggotaannya pada bulan selanjutnya. *Manager T-Fitness* juga menyatakan bahwa masalah ini disebabkan oleh kurang maksimalnya pelayanan dan pemberian fasilitas yang diberikan oleh penyedia layanan jasa. Menurut *manager*, adanya *trainer* angkat beban yang telah dari awal mengajar disini yang mengundurkan diri dari *T-Fitness* di awal tahun 2018. Hal ini menyebabkan anggota-anggota yang telah terbiasa dilatih oleh instruktur dan pelatih tersebut juga tidak melanjutkan dikarenakan belum adanya pengganti dari kedua orang tersebut. Anggota yang telah berhenti menuntut adanya pemberian instruktur agar anggota dapat berlatih dengan benar dan fasilitas-fasilitas yang lain guna mendukung aktivitas tersebut. Solusi yang diambil *manager* dalam mendatangkan *trainer* baru juga tidak membuat peningkatan anggota yang signifikan. *Manager* mengaku telah mengambil langkah-langkah korektif namun jumlah anggota yang mendaftar tetap sedikit. Langkah-langkah penyediaan promo dan penurunan harga juga dilakukan, dan mendatangkan anggota baru. Namun, anggota baru tidak melakukan perpanjangan terhadap keanggotaannya.

Menurut wawancara terhadap karyawan yang bertugas di *T-Fitness* bahwa memang terjadi penurunan jumlah anggota pada tahun 2018 dibandingkan tahun sebelumnya. Karyawan seringkali menerima keluhan oleh anggota, namun terkadang penyampaian pada *manager* terlambat akibat tidak ingat ataupun jarang interaksi antara *manager* dan karyawan. Langkah korektif baru diambil oleh *manager* setelah anggota tersebut tidak lagi menjadi anggota aktif. Ruang *T-Fitness* dapat menampung setidaknya 25 orang dalam satu waktu, namun seringkali terlihat antrian pada alat.

Identifikasi masalah juga dilakukan dengan melakukan wawancara terhadap anggota yang masih aktif dan non aktif di *T-Fitness*. Wawancara dilakukan dengan 5 anggota non-aktif mengenai alasan tidak melanjutkan keanggotaannya dengan *T-Fitness*. Alasan utama dari 5 responden adalah ketidaksesuaian realita jasa yang diterima terhadap ekspektasi yang diharapkan oleh mantan anggota. Mantan anggota mayoritas telah memilih *fitness centre* lain dengan mengeluhkan beberapa hal mengenai pelayanan di *T-Fitness*. Keluhan-keluhan yang terdapat dari mantan anggota antara lain adalah terbatasnya

peralatan yang disediakan, pelayanan yang lambat saat akan mengambil kunci loker akibat tidak adanya karyawan di resepsionis, tidak adanya handuk kecil yang biasa digunakan untuk membersihkan keringat, hanya adanya handuk untuk mandi dan berenang, kolam renang yang kotor pada sore hari, kelas yang sering ditiadakan akibat pelatih yang tidak datang dan kurang beragam kelas hanya terdiri dari *zumba*, aerobik dan *bodycombat*, serta minimnya ruang ganti hanya untuk anggota wanita, janji akan adanya sauna yang belum direalisasikan oleh pihak *T-Fitness* dari awal pendaftaran.

Wawancara dengan 5 anggota aktif mengenai pengalaman menggunakan jasa *fitness* di *T-Fitness*. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan kesan yang baik dan beberapa keluhan mengenai jasa yang diberikan. Kesan baik dari *T-Fitness* adalah adanya fasilitas kolam renang yang dinilai tidak terdapat pada pusat-pusat kebugaran lainnya. Namun juga terdapat keluhan dari anggota yang sedang aktif mengenai keterbatasan peralatan *fitness* yang minimum jumlah dan beratnya, adanya antrian menggunakan alat saat malam hari akibat ramainya anggota yang menggunakan fasilitas, dan air kolam yang beberapa kali tidak jernih sehingga anggota mengurungkan niat untuk menggunakan kolam.

Adanya kesamaan keluhan dari anggota aktif dan anggota non aktif menimbulkan kemungkinan akan pindahnya anggota aktif ke *fitness centre* lain. Hal ini harus segera dicegah agar *T-Fitness* tidak mengalami penurunan anggota lagi dan dapat memenuhi target pada Tahun 2019. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terdapat keluhan terhadap pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh *T-Fitness*. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas jasa dan memberikan dampak peningkatan jumlah anggota *T-Fitness*. Penelitian ini dilakukan dengan mengukur kualitas jasa yang diberikan oleh *T-Fitness* dan mencari atribut utama yang sangat berpengaruh terhadap kualitas jasa *T-Fitness* sehingga dapat adanya usulan perbaikan yang dapat implementasikan bagi *T-Fitness*.

Dalam pengukuran kualitas jasa *T-Fitness* dilakukan dengan teknik eksploratif dengan mencari model pengukuran yang tepat untuk pengukuran jasa yang ada. Model pengukuran yang terpilih memiliki atribut-atribut yang akan diukur tingkat dari kualitas jasa atribut tersebut. Jenis perhitungan *skor* dilakukan dengan menggunakan model SERVPERF. Penentuan prioritas atribut yang akan

diberikan usulan perbaikannya adalah dengan menggunakan metode IPA (*Important Performance Analysis*) (Martila dan James, 1977).

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan diatas, peneliti dapat dirumuskan beberapa permasalahan sebagai berikut :

1. Apa model pengukuran yang tepat dalam mengukur kualitas jasa *Fitness Centre*?
2. Bagaimana tingkat kualitas jasa pada *T-Fitness* dengan perhitungan SERVPERF?
3. Bagaimana tingkat kepentingan dimensi dan atribut kualitas jasa pengukuran?
4. Apa saja atribut yang menjadi prioritas perbaikan pada kualitas jasa penyedia pusat kebugaran *T-Fitness* dengan metode *Important Performance Analysis*?
5. Apa saja usulan perbaikan untuk meningkatkan layanan jasa *T-Fitness* ?

### **I.3 Pembatasan Masalah dan Asumsi Penelitian**

Penelitian ini menerapkan pembatasan dari masalah-masalah yang ada dan asumsi penelitian. Asumsi penelitian ini adalah harga pendaftaran anggota tidak mengalami perubahan selama penelitian, dan tidak adanya perubahan yang signifikan terhadap performansi layanan.

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

Penelitian yang dilakukan di *T-Fitness* ini memiliki beberapa tujuan. Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Mengetahui model pengukuran yang tepat dalam mengukur *fitness centre*.
2. Mengetahui SERVPERF *score* dari atribut model pengukuran.
3. Mengetahui tingkat kepentingan dari setiap atribut dari dimensi-dimensi model pengukuran.
4. Mengetahui atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas jasa pelayanan di *T-Fitness*.
5. Mengetahui dan menganalisis usulan-usulan perbaikan berdasarkan atribut yang menjadi prioritas perbaikan kualitas jasa pelayanan di *T-Fitness*.

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

Penelitian terhadap perbaikan kualitas jasa pelayanan di *T-Fitness* memiliki banyak manfaat. Manfaat bagi penulis adalah dapat menambah wawasan dan kemampuan dalam analisa peningkatan kualitas jasa. Manfaat bagi *T-Fitness* adalah dapat memberikan usulan perbaikan yang dapat digunakan dalam meningkatkan kualitas jasa dan menyelesaikan masalah-masalah yang ada. Manfaat bagi pembaca adalah dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan jasa.

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

Metodologi penelitian merupakan deskripsi mengenai langkah-langkah urutan dalam melakukan penelitian pada kualitas jasa *T-Fitness*. Gambar I.2 merupakan urutan langkah metodologi penelitian peningkatan kualitas jasa *T-Fitness*. Langkah-langkah yang dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Studi Pendahuluan

Studi pendahuluan merupakan studi terhadap latar belakang dari masalah pada *T-Fitness*. Langkah awal merupakan pengumpulan data awal dan wawancara dengan *Manager* mengenai keadaan sekarang *T-Fitness*.

2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

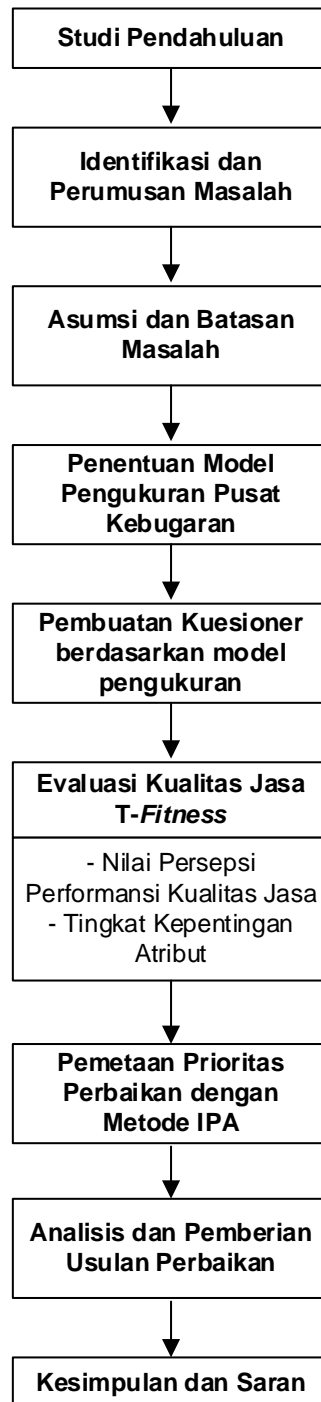
Identifikasi masalah merupakan langkah selanjutnya yang diambil oleh peneliti guna mengetahui masalah dan gejala penyebab awal masalah yang sebenarnya yang terjadi pada *T-Fitness*. Identifikasi masalah yang ada dengan melakukan wawancara terhadap responden dan menemukan teori yang tepat sebagai literatur untuk menyelesaikan masalah. Setelah mengidentifikasi masalah, dilakukan perumusan terhadap masalah utama yang akan diselesaikan dalam penelitian.

3. Asumsi dan Batasan Masalah

Asumsi dan Batasan masalah merupakan salah satu faktor untuk mencegah terjadinya *error* pada penelitian agar dapat lebih fokus terhadap masalah utama dan mengurangi kompleksitas yang ada.

## 4. Penentuan Model Pengukuran Kualitas Jasa

Penentuan atribut yang tepat dilakukan dalam penelitian terhadap T-*Fitness* dengan menggunakan dengan mencari model yang tepat dalam mengukur *fitness centre*.



Gambar I.2 Langkah-langkah Metodologi Penelitian

5. Pembuatan Kuesioner berdasarkan Atribut Model  
Pembuatan kuesioner dilakukan berdasarkan atribut-atribut yang terdapat dalam model kualitas jasa *T-Fitness*.
6. Evaluasi Kualitas Jasa *T-Fitness*  
Uji validitas dan reliabilitas terhadap hasil kuesioner model kualitas jasa. Model yang telah teruji *valid* dan *reliable* akan direkapitulasi dan menghasilkan nilai persepsi performansi kualitas jasa *T-Fitness* (SERVPERF). Tingkat kepentingan diukur dengan menggunakan metode Analytical Hierarchy Process (AHP).
7. Pemetaan Prioritas Perbaikan dengan Matrix IPA  
Penentuan prioritas perbaikan atribut yang akan diberikan usulan dengan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Kuadran untuk penentuan prioritas perbaikan adalah kuadran dengan nilai performansi rendah dan tingkat kepentingan tinggi.
8. Analisis dan Pemberian Usulan Perbaikan  
Langkah analisis adalah dengan menganalisis hasil pengolahan data dan analisa atribut yang menjadi prioritas berdasarkan metode *Importance Performance Analysis* (IPA). Usulan perbaikan juga diberikan dalam memperbaiki kualitas jasa berdasarkan atribut yang menjadi prioritas utama. Atribut yang menjadi prioritas akan diperbaiki dengan mencari masalah dengan observasi, wawancara, dan metode-metode lainnya. Langkah terakhir dengan melakukan konfirmasi kemungkinan penerapan usulan perbaikan yang diberikan.
9. Kesimpulan dan Saran  
Langkah terakhir dalam penelitian adalah menarik kesimpulan dari penelitian yang menyelesaikan rumusan masalah awal. Kesimpulan berupa usulan perbaikan dan saran yang dapat diimplementasikan oleh *T-Fitness*.

### **I.7 Sistematika Penulisan**

Penelitian mengenai kualitas jasa *T-Fitness* memiliki sistematika penulisan dalam lima bab berbeda. Kelima bab terdiri dari pendahuluan, tinjauan pustaka, pengumpulan dan pengolahan data, analisis dan usulan perbaikan, kesimpulan dan saran.



## **BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini memuat latar belakang dari masalah, identifikasi masalah dan rumusan masalah, asumsi dan batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan.

## **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini memuat dasar-dasar teori dan literatur yang berhubungan dengan penelitian. Teori-teori pada bab ini menunjang penelitian dalam melakukan pengolahan data, penentuan prioritas perbaikan, usulan perbaikan dan analisis.

## **BAB III PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

Bab ini memuat pengumpulan data kuesioner, hasil dari penyebaran kuesioner, pengolahan data kuesioner, hingga perhitungan tingkat kualitas jasa dari *T-Fitness* dengan model perhitungan SERVPERF Score dan tingkat kepentingan menggunakan *Analytical Hierarchy Process* (AHP). Bab ini juga mengolah prioritas atribut yang menjadi perbaikan dengan metode *Importance Performance Analysis*.

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

Bab ini memuat usulan perbaikan yang ada dengan mencari akar dari masalah atribut yang menjadi prioritas perbaikan yang ada dengan observasi dan wawancara terhadap anggota aktif, karyawan dan manager. Bab ini juga memuat analisis- analisis dari penelitian dari tahap pengumpulan dan pengolahan data.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan berdasarkan rumusan masalah dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran-saran yang diberikan baik untuk pihak *T-Fitness* maupun penelitian selanjutnya.