

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan hakikatnya, manusia memiliki kebutuhan yang banyak, kebutuhan itu dapat berupa kebutuhan primer, sekunder, juga tersier. Kebutuhan primer sendiri merupakan sebuah kebutuhan yang dianggap mutlak dan kehadirannya diperlukan oleh manusia dalam sehari-hari. Dalam memenuhi kebutuhannya, manusia akan memiliki hambatan secara berkala jika kebutuhan primer tidak tersedia karena kebutuhan ini merupakan kebutuhan pokok atau wajib. Salah satu contoh dari kebutuhan primer adalah kesehatan, dengan kesehatan manusia akan terjaga secara fisik dan mentalnya dengan berbagai kegiatan atau aktivitas olahraga yang ada. Salah satu dari wujud untuk mendapatkan kebutuhan akan kesehatan ini adalah dengan hadirnya pusat kebugaran atau *fitness center*. Pesatnya perkembangan dari pusat kebugaran ini menandakan masalah manusia dalam menjaga kesehatannya dengan kurangnya aktivitas fisik atau gerak yang dilakukan manusia, salah satu pengaruhnya juga kurangnya tempat atau ruang terbuka untuk berolahraga atau kurangnya waktu untuk mengurus perihal kebutuhan tersebut. Dengan kehadiran pusat kebugaran ini manusia akan lebih mudah untuk berolahraga dan menyesuaikan target kebugaran dengan waktu yang lebih fleksibel. Fasilitas ini dapat dinikmati di dalam ruangan yang terkadang berlokasi di *tenant* sendiri atau umumnya di dalam *mall*.

Kesibukan menjadi salah satu faktor orang-orang terlalu mengabaikan waktu untuk berolahraga. Kurangnya sarana yang mendukung juga tidak menjamin akan banyaknya fenomena pusat kebugaran akan menjadi sesuatu yang digemari di kota-kota besar contohnya sendiri adalah kurangnya sarana parkir yang membuat banyak orang harus menyisihkan waktu yang lebih banyak lagi. Lebih jelasnya, perjalanan menuju *fitness center*, mencari tempat parkir, waktu berolahraga, mengantri alat, bersih-bersih, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu banyak orang lebih memilih untuk membeli alat kebugaran sendiri dirumah, karena lebih menghemat waktu, biaya, lebih higienis dan privasi lebih terjaga.

Maraknya toko alat kebugaran tersebut menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Memberikan pelayanan yang terbaik terhadap pelanggan, memastikan kualitas produk alat kebugaran yang dijual itu baik, memberikan potongan harga ataupun memberikan hadiah tambahan pada setiap pembelian produk alat kebugaran lainnya, merupakan salah satu cara untuk menarik konsumen agar datang dan membeli alat kebugaran di toko alat kebugaran tersebut.

Selain cara pemasaran yang dianggap penting, dalam mengoperasikan bisnisnya, perusahaan juga harus memerhatikan kualitas pelayanan kepada pelanggannya. Kualitas pelayanan menjadi sebuah nilai penting dalam perusahaan bisnis terutama dalam bidang jasa. Di mana secara etimologis, kualitas merupakan penilaian yang diberikan oleh pelanggan mengenai keunggulan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan, dan ketika kualitas itu membahas pelayanan maka berbicara mengenai hubungan antara pelanggan dengan pelayan secara superioritas dan profesional untuk mendapatkan sesuatu yang sesuai.

Kualitas Pelayanan adalah penilaian konsumen terhadap cara pelayanan dengan memberikan tingkatan atau skor dalam pelayanan (*perceived service*) tersebut sesuai atau tidak dengan yang seharusnya diterima oleh konsumen sesuai harapan (*expected service*). Kualitas pelayanan dalam penyedia jasa dinilai melalui tindakan atau kegiatan yang ditawarkan dari pihak yang satu ke pihak yang lain, di mana jasa sendiri tidak memiliki wujud sehingga tidak memiliki perpindahan kepemilikan atas apapun dalam Kotler & Amstrong, (2017); Lupiyadi, (2014). *Ireborn Fitness* Surabaya mempunyai pelayanan yang dapat memuaskan para konsumen baru maupun lama, dikarenakan ketika seorang konsumen pertama kali datang mendapatkan senyuman dan pelayanan, dan akan menjelaskan apa saja alat kebugaranyang dijual di *Ireborn Fitness* Surabaya. Kepuasan yang didapat adalah ketika semua program yang ditawarkan mampu memenuhi kebutuhan konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah pertimbangan penting untuk toko peralatan kebugaran agar dapat berkembang, bersaing, dan mengendalikan porsi pasar peralatan kebugaran yang meningkat. Untuk menyenangkan pelanggan mereka, bisnis harus dapat mengenali dan menilai keinginan konsumen, apa yang penting bagi klien mereka, dan bagaimana beroperasi seefektif mungkin. Peningkatan tingkat pelayanan dan kualitas produk yang ditawarkan merupakan salah satu cara untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan pada retailer alat fitness.

Pengaruh dalam meningkatkan kepuasan pelanggan adalah perbedaan kualitas yang dibandingkan oleh konsumen dengan harapan dari pelanggan atas produk atau jasa yang diberikan. Dalam hal ini yang dimaksudkan adalah, dari berbagai jenis pelanggan, ada yang dianggap dapat diperhatikan berbeda dari

pelanggan lainnya dan dapat menerima perhatian dan pelayanan lebih. Selain itu, terdapat juga pelanggan yang mempedulikan adanya hubungan timbal-balik, tidak memperdulikan berapa banyak perhatian yang diberikan perusahaan kepadanya, jika hal yang ia harapkan sesuai, maka semua sudah sesuai dengan keinginannya. Dengan perbedaan konsumen tersebut memberikan pengertian bahwa kepuasan pelanggan harus dilakukan dengan analisis-analisis yang mendukung perusahaan menurut Basith, (2014:2).

Produk yang memiliki kualitas sebagai ciri Kualitas produk dalam perusahaan sendiri merupakan sebuah karakteristik yang diciptakan perusahaan untuk memasarkan, merekayasa, membuat, dan memelihara produk yang diklaim sebagai pemenuh harapan pelanggan. Dengan ini, kualitas produk merupakan sifat-sifat yang diciptakan perusahaan sebagai deskripsi produk (barang dan jasa) dan digunakan sebagai pemenuh ekspektasi pelanggan dalam Feingenbaum, (2000:6).

Kualitas pelayanan adalah updaya yang dilakukan perusahaan dalam memenuhi harapan akan penyediaan jasa dan produk yang sesuai dengan apa yang ditawarkan kepada konsumen dengan tujuan menciptakan kepuasan pelanggan terhadap jasa atau produk tersebut tanpa adanya manipulasi. Menurut Lewis dan Booms dalam Tjiptono (2014:271), kualitas pelayanan merupakan tingkatan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan dan penilaian yang didapat dari konsumen serta ketersesuaian ekspektasi pelanggan. Dengan ini bermaksud bahwa pengadaan kualitas pelayanan merupakan wujud yang dibentuk sebagai pemenuhan kebutuhan terhadap keinginan pelanggan oleh perusahaan yang dianggap mengimbangi harapan konsumen.

Terdapat banyak kajian terdahulu penelitian membahas yang faktor-faktor mengenai yang dianggap memengaruhi kualitas pelayanan dan kaitannya dengan dan juga kualitas produk kepuasan pelanggan. Namun di setiap penelitian, hasilnya terbilang berbeda-beda. Seperti dalam penelitian yang dilakukan Tijjag, dkk. (2020) terdapat pengaruh yang mengalami perubahan secara berkala terkait dengan variable penelitian *service quality* kepuasan dengan konsumen. Sedangkan dilakukan dalam yang penelitian Oktaria, dkk. (2021) berdasarkan dipengaruhi variabel *responsiveness* dan *assurance* tidak berpengaruh kualitas layanan mengenai kepuasan konsumen.

Penelitian Tussifah & Natvisha (2021) telah menemukan adanya kualitas produk memilikipengaruh positif yang terhadap signifikan kepuasan pelanggan, namun penelitian sedangkan penelitian Izzuddin & Muhsin (2020) menemukan tidak berpengaruh kualitas produk terhadap signifikan kepuasan konsumen. Adanya *research gap* ini sangat menarik untuk menjadikan kualitas produk berpengaruh dan kualitas layanan sebagai faktor yang pada kepuasan pelanggan.

Di era saat ini modern banyak berdiri sekali bisnis salah satunya yaitu bisnis penjualan alat kebugaran. Dengan zaman berkembangnya, toko yang menjual alatkebugaran sangat bagi dibutuhkan remaja kalangan sampai dewasa. Dikarenakan mereka gaya hidup semakin yang tinggi, terutama penampilan soal postur merupakan tubuh hal utama mereka yang membentuk postur untuk tubuh ideal semakin perhatikan. *Ireborn fitness* Surabaya salah satu merupakan dibidang penjualan usaha kebugaran alat yang di berada Surabaya. Toko kebugaran alat ini dibidang termasuk sukses cukup merambah dalam usaha, melihat dengan pangsa

yang pasar bagus cukup dan yang lokasi strategis cukup. Dengan sebuah suksesnya tidak perusahaan luput banyaknya dari yang pesaing ada. Banyak pelaku sekali yang bisnis usaha mendirikan di jasa bidang tersebut. Di Surabaya telah sendiri beberapa berdiri usaha *fitness* seperti pada tabel 1.1:

Tabel 1. 1
Usaha Perusahaan Penjualan Alat *Fitness* di Surabaya

No	Nama Toko Alat Fitness	Alamat
1.	KETTLER	JL Embong Malang No.45 (Tunjungan Plaza Mall Surabaya)
2.	LIFE FITNESS	JL Raya Lontar No.2 (Pakuwon Mall Surabaya)
3.	ACE HARDWARE	JL Embong Malang No.45 (Tunjungan Plaza Mall)
4.	TOTAL	Royal Plaza Surabaya
5.	TOKUYO	JL Embong Malang No.45 (Tunjungan Plaza Mall)
6.	BENEFITNESS	JL Dukuh Kupang Timur No.58 Surabaya

Sumber: Survey Lokasi Tempat *Fitness* Surabaya.

Data di atas tabel 1.1 bahwa menunjukkan di Surabaya sudah banyak terdapat toko yang menjual alat kebugaran. Dengan adanya usaha penjualan alat kebugaran yang banyak semakin, maka akan konsumen pada dihadapkan tempat pilihan menjual yang kebugaran alat sangat banyak yang menawarkan berbagai dengan usaha macam dari produk keunggulan dari usaha masing masing pula. Ini tentu akan jumlah konsumen mempengaruhi yang akan membeli alat kebugaran.

PT Trijaya Sportech saat pada tahun 2002 mendirikan telah sebuah bernama perusahaan "*Ireborn Fitness*" ini perusahaan di bisnis berjalan retail penjualan kebugaran alat yang untuk digunakan dirumah. Tujuan utama bisnis pada perusahaan ini adalah penjualan alat kebugaran yang digunakan untuk dirumah

yang berfokus pada pengiriman alat-alatnya diseluruh Indonesia. PT Trijaya Sportech telah mendirikan 5 outlet *Ireborn Fitness*, yaitu di kota Jakarta, Bandung, Yogyakarta, Semarang dan Surabaya. Selain itu *Ireborn Fitness* telah menghadirkan layanan gratis pelayanan pengiriman di seluruh kota yang tersebar *showroom Ireborn Fitness*.

Layanan ini untuk ditujukan menjawab pelanggan kebutuhan yang praktis serba dan cepat, yang ingin dan membeli kebugaran alat namun ada waktu tidak untuk ke *showroom* berkunjung. Layanan lain terbaru adalah menelpon dengan *service customer Ireborn Fitness* nomor di 082299997751, ini pelayanan akan membantu pembeli sangat alat kami pada darurat situasi seperti kebugaran alat kendala mengalami nantinya dari *Ireborn Fitness* pihak akan langsung teknisi mengirimkan andalnya mengatasi untuk masalah kebugaran alat, selain *Ireborn Fitness* itu berusaha inovasi melakukan untuk tren mengikuti dan kebutuhan menyesuaikan pelanggan.

Ireborn Fitness memiliki toko sebuah *online Ireborn Fitness* yaitu yang ada di aplikasi Tokopedia, Shopee, Blibli, Lazada dan sosial media lainnya. Di dalam toko *online* ini semua pelayanan *Ireborn Fitness* ada, mulai dari kualifikasi produk, harga produk yang dijual, layanan pengiriman serta berbagai macam diskon telah tersedia di aplikasi tersebut. Selain itu menyediakan *Ireborn Fitness* layanan pembayaran yang dapat dilakukan dengan *cash*, debit, maupun kredit. Strategi *Ireborn Fitness* inilah dapat yang membuat di bertahan persaingan penjualan alat industri kebugaran. Dapat dinilai *Ireborn Fitness* merupakan toko penjualan alat kebugaran yang kompetitif, karena *Ireborn Fitness* menempatkan kualitas layanan

terbaik serta kualitas produk, sehingga menimbulkan rasa puas pada pelanggan, atau memberikan perilaku pembelian ulang terhadap alat kebugaran di *Ireborn Fitness*.

Masalah utama yang dihadapi oleh *Ireborn Fitness* adalah ini *control quality* dari atau kembali kualitas pengecekan yang dilakukan barang oleh *Ireborn Fitness* karyawan, yang kelalaian seperti yang ini dapat *Ireborn Fitness* membuat kerugian mengalami dan nama mencoreng baiknya. Maka hal ini agar *Ireborn Fitness* perlu tidak di masa mencegah terulang akan yang datang, dengan dari itu konsep menggunakan kualitas layanan membangun lima dimensi berdasarkan didalamnya, yang dapat diharapkan kepuasan *Ireborn Fitness* pelanggan pada. Alasan meneliti mengapa *Ireborn Fitness* Surabaya karena yaitu produk termasuk *Ireborn Fitness* Surabaya salah produk satu dengan yang bagus kualitas banyak oleh diminati masyarakat. *Ireborn Fitness* salah merupakan juga satu toko menjual yang produk garansi dengan 7 hari di Surabaya barang setelah diterima oleh konsumen.

Berdasarkan tersebut, masalah penelitian ini guna dilakukan alternatif pilihan memberikan *Ireborn Fitness* kepada di cabang Surabaya kualitas ayanan mengenai produk l serta kualitas yang pada telah diberikan pelanggan, dapat agar terbentuknya pada kepuasan pelanggan kepada *Ireborn Fitness* di Surabaya dan keuntungan menghasilkan bagi *Ireborn Fitness*. Berdasarkan tersebut latar belakang, penelitian mengambil judul ini “PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN KUALITAS PRODUK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PRODUK *IREBORN FITNESS* DI SURABAYA”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis merumuskan permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini antara lain:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen produk *Ireborn Fitness* di Surabaya?
2. Apakah kualitas produk berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen produk *Ireborn Fitness* di Surabaya?
3. Apakah kualitas layanan dan kualitas produk secara simultan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan konsumen produk *Ireborn Fitness* di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Menguji signifikansi pengaruh positif kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen produk *Ireborn Fitness* di Surabaya.
2. Menguji signifikansi pengaruh positif kualitas produk terhadap kepuasan konsumen produk *Ireborn Fitness* di Surabaya.
3. Memberikan pengujian atas pengaruh positif yang diberikan kualitas pelayanan dengan kualitas produk secara signifikan menjadi pengaruh adanya kepuasan konsumen terhadap produk/jasa *Ireborn Fitness* di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Melalui penjelasan dalam tujuan penelitian maka manfaat yang diberikan atas penelitian ini di antaranya:

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan bagi peneliti agar memahami tentang Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Produk *Ireborn Fitness* di Surabaya. Hasil penelitian yang diterima diharapkan menjadi sarana informasi bagi kelanjutan penelitian terhadap objek yang sama dan juga sumber informasi serta referensi yang objektif dalam bahan penelitian yang sama.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi *Ireborn Fitness* Surabaya dalam meningkatkan kualitas layanan dan kualitas produk, serta memberikan masukan atau rekomendasi kepada *Ireborn Fitness* terhadap kualitas layanan dan kualitas produk yang telah diterapkan.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan referensi dan juga menambah wawasan mengenai Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan Konsumen Produk *Ireborn Fitness* di Surabaya.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Sistematika penulisan dalam penelitian ini dibedakan atas tiga bab di antaranya:

BAB I: PENDAHULUAN

Didalam bab satu ini berisikan uraian latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Didalam bab dua ini berisikan uraian tentang penelitian terdahulu, landasan teori, hubungan antar variabel, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Di dalam bab tiga ini berisikan uraian tentang rancangan penelitian, batasan penelitian, identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, instrumen penelitian, populasi, sampel dan teknik pengambilan sampel, data dan metode pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dan teknik analisis data.

BAB IV : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menguraikan mengenai gambaran subyek penelitian, analisis data yang menggunakan analisis deskriptif dan analisis regresi logistik serta pembahasan dari hasil data yang telah dianalisis.

BAB V PENUTUP

Bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil akhir analisis data, kemudian keterbatasan penelitian serta saran bagi peneliti selanjutnya yang diharapkan dapat berguna untuk perbaikan dari penelitian ini.