

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam melaksanakan berbagai aktivitasnya maka tubuh dituntut agar tetap tampil sehat dan bugar. Banyak orang yang merasakan bahwa dengan badan yang bugar maka aktivitas dapat berjalan lancar tanpa merasakan kelelahan yang berarti, dan juga tuntutan orang untuk tampil percaya diri dengan proporsi tubuh yang ideal. Kebugaran fisik itu sendiri mempunyai pengertian kemampuan seseorang untuk dapat melakukan kerja sehari-hari secara efisien tanpa timbul kelelahan yang berlebihan sehingga masih dapat menikmati waktu luangnya.

Keinginan untuk memiliki tubuh yang bugar dan ideal tersebut merupakan impian semua orang tidak terkecuali para pria maupun wanita dari segala umur dan lapisan sosial. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat akan kebutuhan hidup sehat, maka banyak perusahaan jasa atau instansi yang mulai mendirikan pusat-pusat kebugaran, salah satunya adalah Cakra Kembang Sport Centre yang berada di Jl. Kaliurang Km. 5,5 No. 44 Yogyakarta. Cakra Kembang Sport Centre ini merupakan klub kebugaran yang menawarkan berbagai paket olahraga untuk menjaga kebugaran tubuh seperti *aerobic*, *dance*, *fitness*, taekwondo serta renang.

Para anggota yang datang ke klub cukup antusias melakukan program latihan yang diberikan oleh instruktur, sehingga memberikan perhatian para pengurus klub kebugaran agar lebih fokus untuk memuaskan anggotanya agar

lebih setia berlatih di klub kebugaran tersebut. Jika anggota tidak dipuaskan, bukan tidak mungkin akan meninggalkan klub kebugaran langganannya dan menjadi anggota klub kebugaran lain. Oleh karena itu mutu layanan kepada anggotanya semakin menduduki peran yang sangat penting.

Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada 11 orang lain (Kotler, 1997). Bila setiap orang dari 11 orang ini meneruskan informasi tersebut kepada orang lain lagi, maka berita buruk ini bisa berkembang. Untuk menghindari kerugian dan kegagalan memuaskan harapan pelanggan maka setiap produsen barang maupun jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan, dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa sehingga dapat memuaskan para pelanggannya.

Kepuasan konsumen menurut Kotler (2000) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan konsumen. Tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian pelanggan dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Komitmen terhadap kualitas dimulai dengan pernyataan dedikasi pada misi dan visi bersama, serta pemberdayaan semua partisipan untuk mewujudkan visi tersebut (Luwis and Smith, 1994). *Total Quality Service* (TQS) adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki

secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan dan harapan pelanggan (Stamatis, 1996). *Total Quality Service* meliputi lima aspek utama yaitu fokus pada pelanggan, keterkaitan total, pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan berkesinambungan.

Pada hakekatnya sektor jasa berkembang pesat memainkan peranan yang semakin besar dalam perekonomian. Seiring dengan meningkatnya persaingan dan semakin kuatnya posisi konsumen, tuntutan akan kualitas jasa juga semakin besar. Manfaat utama yang diharapkan dapat terwujud melalui implementasi konsep ini adalah meningkatkan kepuasan pelanggan, efektifitas dan efisiensi, laba, pangsa pasar, serta modal dan semangat karyawan.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengambil judul: Analisis Pengaruh *Total Quality Service* (TQS) terhadap Kepuasan Pelanggan pada Klub Kebugaran “Cakra Kembang Sport Centre” Yogyakarta, yang meliputi lima aspek utama yaitu fokus pada pelanggan, keterkaitan total, pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan berkesinambungan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh *Total Quality Service* yang terdiri dari fokus pada pelanggan, keterkaitan total, sistem pengukuran, dukungan sistematis, dan

perbaikan berkesinambungan terhadap kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta?

2. Aspek *Total Quality Service* manakah yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta?

1.3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini untuk lebih mengembangkan pengetahuan yang diteliti dan tetap mempertahankan keutuhan dari obyek tersebut, maka perlu diberikan beberapa pembatasan terhadap permasalahan, yaitu:

1. Responden yang diteliti adalah anggota klub kebugaran Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta yang masih aktif sampai pada saat penelitian dilakukan.
2. Obyek yang diukur dalam penelitian ini adalah *Total Quality Service* dan kepuasan pelanggan klub kebugaran Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta.

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh *Total Quality Service* yang terdiri dari fokus pada pelanggan, keterkaitan total, sistem pengukuran, dukungan sistematis, dan perbaikan berkesinambungan terhadap kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta.
2. Untuk menganalisis aspek *Total Quality Service* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Cakra Kembang Sport Centre Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Perusahaan

Dengan adanya penerapan sistem kualitas dalam industri jasa berdasarkan konsep *Total Quality Service* ini, diharapkan akan memberikan konstribusi bagi perusahaan dalam hal perumusan kebijakan yang berhubungan dengan *quality service* yang memberikan kepuasan pada pelanggan.

2. Manfaat Peneliti

Dengan penelitian ini diharapkan peneliti dapat menerapkan pengetahuan yang diperoleh selama kuliah ke dalam praktek usaha/bisnis yang sesungguhnya.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya.

