

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan perusahaan jasa karena berpengaruh terhadap kepuasan, kepercayaan, dan loyalitas pelanggan (Tjiptono, 2019). Kepuasan pelanggan terbentuk dari perbandingan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan tidak memenuhi harapan, akan muncul kesenjangan (*gap*) yang dapat menurunkan loyalitas pelanggan (Parasuraman et al., 1988).

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan mendorong pertumbuhan industri pusat kebugaran. Persaingan yang semakin ketat menuntut pengelola *gym* untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, baik dari aspek fasilitas, kebersihan, kenyamanan, keamanan, maupun kondisi peralatan olahraga (Barbosa et al., 2023).

Penelitian ini menggunakan metode *Service Quality* (SERVQUAL) yang mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy* (Parasuraman et al., 1988). *Gym X* dipilih sebagai objek penelitian karena berdasarkan observasi awal masih ditemukan beberapa permasalahan, seperti kondisi peralatan yang menurun, kebersihan area latihan yang belum konsisten, keterbatasan ruang, antrean penggunaan alat, serta fasilitas pendukung yang perlu ditingkatkan.

Untuk mengidentifikasi permasalahan tersebut, penelitian ini menggunakan metode SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis* (IPA) guna menentukan atribut yang menjadi prioritas perbaikan (Martilla & James, 1977). Selanjutnya, *Fishbone Diagram* digunakan untuk mengidentifikasi penyebab permasalahan, sedangkan pendekatan 5W+1H digunakan untuk menyusun rekomendasi perbaikan yang lebih terarah (Ishikawa, 1985).

Berdasarkan hasil analisis, atribut "Kondisi peralatan olahraga di *Gym X* baik dan layak digunakan" dipilih sebagai fokus penelitian. Analisis lanjutan dilakukan terhadap *Lat Pulldown Machine*, *Leg Press Machine*, dan *Chest Press Machine* untuk mengetahui tingkat penggunaan dan kapasitas alat. Selanjutnya, dilakukan analisis *overcapacity*, analisis ekonomi teknik untuk menilai kelayakan

penambahan mesin, serta penyusunan usulan perbaikan menggunakan pendekatan 5W+1H.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah diuraikan, maka permasalahan yang akan dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut.

1. Bagaimana kualitas pelayanan *Gym X* berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* ?
2. Berapa nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelanggan pada setiap atribut pelayanan di *Gym X*?
3. Atribut pelayanan apa yang menjadi prioritas perbaikan berdasarkan *Importance Performance Analysis (IPA)*?
4. Faktor apa yang menjadi penyebab utama permasalahan pada atribut prioritas berdasarkan *Fishbone Diagram*?
5. Bagaimana usulan perbaikan kualitas pelayanan *Gym X* menggunakan pendekatan 5W+1H?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan untuk mencapai tujuan sebagai berikut.

1. Menganalisis kualitas pelayanan *Gym X* berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL* .
2. Menentukan nilai kesenjangan (*gap*) antara persepsi dan harapan pelanggan pada setiap atribut pelayanan.
3. Menentukan atribut pelayanan yang menjadi prioritas perbaikan melalui metode *Importance Performance Analysis (IPA)*.
4. Mengidentifikasi akar penyebab permasalahan kualitas pelayanan menggunakan *Fishbone Diagram* .
5. Merumuskan usulan perbaikan kualitas pelayanan menggunakan pendekatan 5W+1H dan menganalisis kelayakan penambahan mesin menggunakan pendekatan ekonomi teknik.

1.4 Batasan Masalah

Untuk menjaga agar pembahasan penelitian tetap terfokus dan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini dibatasi pada beberapa ruang lingkup berikut.

1. Penelitian dilaksanakan pada periode April hingga Mei 2026 sesuai dengan kondisi pelayanan *Gym X* selama proses penelitian berlangsung.
2. Kajian penelitian dibatasi pada analisis kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi *SERVQUAL*.
3. Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan metode *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Fishbone Diagram*, serta pendekatan 5W+1H.
4. Penelitian ini tidak mencakup pembahasan mengenai aspek keuangan perusahaan, strategi pemasaran, maupun pelaksanaan implementasi dari rekomendasi perbaikan yang diusulkan.
5. Analisis lanjutan menggunakan observasi lapangan, *Fishbone Diagram*, analisis ekonomi teknik, dan penyusunan usulan perbaikan difokuskan pada tiga peralatan olahraga yang memiliki frekuensi penggunaan tertinggi pada masing-masing kategori latihan, yaitu *Lat Pulldown Machine*, *Leg Press Machine*, dan *Chest Press Machine*.
6. Pemilihan objek penelitian dilakukan berdasarkan analisis frekuensi penggunaan peralatan olahraga dan Diagram Pareto.

1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan *Manfaat* secara teoritis maupun praktis bagi berbagai pihak.

1. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang *Manajemen* kualitas pelayanan melalui penerapan metode *SERVQUAL*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, *Fishbone Diagram*, dan pendekatan 5W+1H.

2. Manfaat Praktis:

- a. Bagi Pengelola *Gym X*

Hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan bagi *Gym X* dalam menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan, mengevaluasi tingkat penggunaan peralatan olahraga, serta menyusun kebijakan penambahan dan pemeliharaan peralatan berdasarkan analisis kapasitas dan ekonomi teknik.

b. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengalaman dalam menerapkan metode analisis kualitas pelayanan serta meningkatkan kemampuan menganalisis dan menyelesaikan permasalahan secara sistematis.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan maupun penerapan metode analisis dan penyusunan rekomendasi perbaikan.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan penelitian ini disusun ke dalam enam bab yang saling berkaitan untuk memudahkan pembaca memahami alur pembahasan, yaitu sebagai berikut.

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, *Manfaat* penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat kajian teori, penelitian terdahulu, serta landasan teoritis yang digunakan sebagai dasar penelitian dan pembahasan.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang meliputi lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta tahapan pengolahan dan analisis data.

BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA

Bab ini menyajikan profil objek penelitian, hasil pengumpulan data, serta proses pengolahan data sebagai dasar analisis.

BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil analisis berdasarkan data yang telah diolah, kemudian diinterpretasikan sesuai metode penelitian dan teori yang relevan.

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi kesimpulan penelitian serta saran yang dapat menjadi masukan bagi Gym X dan referensi bagi penelitian selanjutnya.

