

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian

Gaya hidup modern seperti sekarang membuat komunikasi memegang peranan penting dalam segala bidang. Dengan komunikasi maka informasi dapat tersebar luas karena itu komunikasi menjadi hal yang sangat dibutuhkan oleh semua kalangan. Komunikasi yang tepat bukan hanya komunikasi yang melibatkan komunikator dan komunikan sebagai pemberi dan penerima pesan, tetapi juga bagaimana seorang komunikan dapat menafsirkan pesan yang disampaikan oleh komunikator serta bagaimana komunikator dapat menyampaikan pesan yang dapat dimengerti oleh komunikan.

Komunikasi merupakan hal yang penting bagi suatu perusahaan untuk dapat meraih kesuksesan dalam suatu pasar. Perusahaan yang dapat bertahan adalah perusahaan yang dapat mengerti dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggannya. Kegagalan suatu perusahaan dalam menyediakan barang/jasa sebagaimana yang diharapkan oleh pelanggan, akan menimbulkan ketidakpuasan pelanggan dan pelanggan akan mudah pergi ke tempat lain yang menyediakan barang/jasa sebagaimana yang mereka harapkan. Maka perusahaan harus dapat menghasilkan produk (barang/jasa) yang berkualitas dan memberikan pelayanan yang maksimal, guna meningkatkan kepuasan pelanggan.

Pemberian layanan bersifat komersil maupun nonkomersil harus menyadari bahwa keberadaan konsumen yang setia (loyal) merupakan

pendukung untuk kesuksesan bagi Perusahaan. Cara pelayan setia, mengembangkan pola layanan terbaik (memperhatikan perkembangan kebutuhan dan keinginan pelanggan, berupaya menyediakan kebutuhan pelanggan sesuai uang diharapkan dan memperlakukan pelanggan dengan baik).

Dalam upaya menjaga hubungan baik dengan pelanggan berbagai upaya sering dilakukan suatu perusahaan. Hal ini tidak terkecuali yang dilakukan oleh perusahaan yang bergerak dalam bidang olah raga kesehatan seperti olah raga seperti pusat kebugaran atau *fitnees center*. Upaya ini perlu dilakukan karena dengan menghasilkan barang dan kualitas jasa yang baik yang mampu menghadapi persaingan. Oleh karena demikian perusahaan yang bergerak di bidang olah raga seperti olah pusat kebugaran (*fitness center*) harus mampu tampil profesional dan mempunyai daya saing kuat.

Berbicara tentang pusat kebugaran atau *fitness center*, Kota Bandung adalah merupakan salah satu kota memiliki banyak tempat olah raga pusat kebugaran. Berkaitan dengan hal tersebut di kota Bandung telah berdiri berapa *fitnes center* berskala besar dengan skala industri, berada di lokasi-lokasi yang sangat strategis seperti dalam pusat perbelanjaan ternama di kota Bandung, tentunya hal ini berbanding lurus dengan perubahan gaya hidup masyarakat kota Bandung yang semakin maju serta pandangan akan gaya hidup sehat yang semakin meningkat. sehingga terciptanya peluang dalam penyediaan sarana prasarana *fitnes center* dengan konsep Mega Gym, Hal ini didasarkan dengan berdirinya beberapa *fitnnes center* besar di kota Bandung diantaranya Rebel Gym.

Dengan berdirinya pusat kebugaran atau *fitnes center* besar di beberapa lokasi di kota Bandung seperti Rebel Gym telah memberikan dampak yang besar bagi masyarakat dalam menentukan dimana mereka akan melakukan aktivitas olahraga. Hal ini juga berpengaruh terhadap pengembangan alat-alat *fitnes*. dan sarana prasarana yang menjadi salah satu faktor pendorong tumbuhnya industri *fitness center* di kota Bandung geliat persaingan, satu sama lain dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat akan sarana prasaran yang terbaik, perkembangan inovasi alat serta peningkatan dalam kualitas pelayanan yang pada akhirnya dihadapkan pada tuntutan peningkatan baik kualitas maupun kuantitas output yang di hasilkan.

Pusat kebugaran atau *fitness center* adalah merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa yang dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa tersebut, baik member dan non-member. Oleh karena demikian setiap pusat kebugaran berupaya untuk memberikan kenyamanan, pelayanan yang baik, keamanan, keselamatan, keteraturan, sarana prasarana yang lengkap dan moderen didukung dengan manajemen yang berkualitas.

Masih tentang pusat kebugaran, jika dilihat dari asal usul katanya *fitnesss center* berasal dari bahasa Inggris yang berasal dari dua kata yaitu *fitnesss* dan *center*. (Wikipedia: 2012) menjelaskan *Fiteness* artinya kebugaran dan *center* artinya pusat, jadi *fitnesss Center* artinya pusat kebugaran. Dimana pusat kebugaran adalah tempat yang menyediakan dan menjalankan program- program latihan kebugaran jasmani, dimana orang mengekspresikan segala kebutuhan

sebuah aktivitas olahraga atau sebuah sosialisasi, aktualisasi, pemanfaatan waktu luang serta motif-motif lainnya.

Kemudian jika di lihat dari aspek kondisi lingkungan *fitnes center* merupakan tempat berolahraga dalam ruangan yang menawarkan berbagai program latihan kebugaran, dengan peralatan dan fasilitas yang mutakhir, (Hanafi, 1997:9). Berdasarkan kutipan diatas, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana merupakan bagian penting yang tidak bisa dilepaskan dalam kegiatan berolahraga.

Keberhasilan perusahaan dalam bidang jasa tergantung kepada, apakah *fitnes center* tersebut dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, tentunya akan berbanding lurus, dengan meningkatnya minat masyarakat oleh karena itu, *fitness center* dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal ini juga yang harus dilakukan oleh pusat kebugaran Rebel Gym. Adapun tenaga instruktur atau trainer dalam suatu perusahaan yang bergerak di bidang olahraga kebugaran atau *fitness center* merupakan salah satu komponen yang berpengaruh dalam menjaga hubungan baik dengan para pelanggan atau pun membertanya karena dengan tenaga instruktur fitness yang dapat berkomunikasi dengan para pelanggan diharapkan dapat memberikan kepuasan pada pelanggannya.

Berdasarkan uraian diatas, maka penting untuk mengetahui efektivitas pelayanan personal trainer di pusat kebugaran Rebel Gym dengan kepuasan pelanggan. Oleh karena itulah penulis melakukan penelitian dengan judul **“Efektifitas Kualitas Layanan Personal Trainer Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”**.

1.2. Identifikasi Dan Pernyataan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian tersebut di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalahnya berikut:

1. Bagaimana keahlian personal trainer Rebel Gym dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Rebel Gym Dago Bandung?
2. Bagaimana kepercayaan personal trainer Rebel Gym dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Rebel Gym Dago Bandung?
3. Bagaimana daya tarik personal trainer Rebel Gym dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Rebel Gym Dago Bandung?

Kemudian dari latar belakang dan identifikasi masalah tersebut dapat dikemukakan masalah sebagai berikut: “Bagaimana efektifitas kualitas layanan personal trainer dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Rebel Gym Dago Bandung?”.

1.3. Tujuan Dan Kegunaan Penelitian

1.3.1. Tujuan Penelitian

Ada beberapa tujuan dari kegiatan penelitian ini yakni sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui keahlian personal trainer Rebel Gym dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Rebel Gym Dago Bandung.
2. Untuk mengetahui kepercayaan personal trainer Rebel Gym dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Rebel Gym Dago Bandung.
3. Untuk mengetahui daya tarik personal trainer rebel gym dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Rebel Gym Dago Bandung.

1.3.2. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan Teoritis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pengetahuan, ide dan gagasan yang berharga bagi studi ilmu komunikasi, khususnya dalam bidang komunikasi pemasaran yang menyangkut kepuasan pelanggan dalam hubungannya dengan kredibilitas komunikator.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi landasan dan bahan evaluasi bagi penelitian sejenis lainnya.

2. Kegunaan Praktis

- 1) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan atau masukan kepada pengelola pusat kebugaran Rebel Gym Dago Bandung khususnya para trainer dalam meningkatkan pengetahuan dan keterampilannya.
- 2) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi penambahan pengetahuan dan wawasan sehubungan dengan masalah yang diteliti melalui penerapan ilmu dan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan.