

## **STUDI KOMPARATIF DUA FITNESS CENTER TERBESAR DI KOTA BANDUNG DALAM HAL KUALITAS PELAYANAN DAN SARANA-PRASARANA SERTA PENGARUHNYA TERHADAP MINAT PENGUNJUNG**

Teten Hidayat  
Universitas Pendidikan Indonesia  
email : ten.2582@gmail.com

### **Abstrak**

Kualitas pelayanan, dan sarana prasarana merupakan faktor penting dalam industri fitness center. Tujuan penelitian adalah membandingkan dua sarana fitness center terbesar di kota Bandung dalam hal kualitas pelayanan sarana dan prasarana, sampel penelitian adalah dua fitness center terbesar di kota Bandung yaitu Celebrity fitness dan d'Groove sport wellness center. Desain penelitian dipilih dan digunakan berdasarkan jenis penelitian ini penulis menggunakan paradigma ganda dengan dua variabel independen dan satu variabel dependen. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi komparatif, sampel penelitian merupakan member dari dua fitness center, yang berjumlah 60 orang. Instrumen penelitian yang digunakan adalah skala perbandingan. Hasil penelitian diketahui nilai z-hitung untuk pelayanan adalah 4,441 dengan probabilitas hasil penelitian dalam pelayanan sarana dan prasarana adalah (Sig.)  $0,000 < 0,05$ . Sedangkan untuk minat adalah 1,410 dengan nilai probabilitas (Sig.)  $0,158 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima. Artinya tidak terdapat perbedaan pengaruh antara kualitas pelayanan sarana dan prasarana di d'Groove dan Celebrity fitness terhadap minat pengunjung. Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data, maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut: Terdapat perbedaan kualitas pelayanan *d'Groove sport and wellness center* dengan *Celebrity fitness*. Tidak terdapat pengaruh sarana-prasarana di *d'grove sport and wellnes center* dengan *Celebrity fitness* terhadap minat pengunjung.

**Kata kunci :** *Kualitas pelayanan, dan sarana prasarana merupakan faktor penting dalam industri fitness center*

## PENDAHULUAN

Perkembangan *Fitness Center* (*pusat kebugaran*) dikota Bandung berkembang dengan pesat, berdirinya beberapa fitness 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 fitness center dengan konsep Mega gym, didasarkan pada bukti berdirinya beberapa fitness center besar di kota Bandung diantaranya Celebrity fitness di Paris van Java Mall, Gold Gym, Cihampelas walk, Rai fitness, Equinox, d'Groove, Hellios, dan lainnya.berdirinya fitness center besar tersebut memberikan dampak yang kuat pengaruhnya terhadap minat masyarakat dalam menentukan dimana mereka akan melakukan aktivitas olahraga .

Hal ini juga berpengaruh terhadap pengembangan alat-alat fitness. 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 prasarana 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. *fitness Center* sebagai organisasi yang bersipat jasa, dituntut dapat memberikan kepuasan kepada para pengguna jasa tersebut, yaitu *member* dan *non member*. berhubungan dengan kenyamanan, pelayanan yang baik, keamanan, keselamatan, keteraturan, sarana prasarana yang lengkap dan moderen didukung dengan manajemen yang berkualitas. *Fitness center* berasal dari bahasa Inggris yang berasal dari dua kata yaitu *fitness* dan *center*. *Fitness* artinya kebugaran dan *center* artinya pusat, jadi *fitness 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. Selanjutnya jika di lihat dari aspek kondisi lingkungan fitness 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.

Di dalam prosesnya Fenomena yang terjadi dalam industri fitness center berkaitan dengan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa tersebut masih relatif rendah. Hal ini terbukti dari fasilitas yang terbatas, pelayanan yang kurang baik dan sarana prasarana pendukung kurang lengkap. akan berdampak buruk bagi fitness center itu sendiri. sehingga *Fitness Center* dituntut harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada pengguna jasa pelayanan secara cepat dan tepat. Cepat artinya pelayanan yang diberikan dilaksanakan dalam waktu yang singkat, sedangkan

tepat maksudnya dapat memenuhi kebutuhan jasa kebugaran seperti yang dikehendaki.

Terpenuhi atau tidaknya kebutuhan member/pengguna jasa fitness center , sangat erat kaitannya dengan masalah kepuasan. sehingga Kepuasan pengguna menjadi tolak ukur keberhasilan fitness center. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh Tjiptono (1996: 24) yang menyatakan bahwa:

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam kebutuhan dan keinginan konsumen, menyebabkan setiap perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan sebagai tujuan utama. Hal ini tercermin dari semakin banyaknya perusahaan yang menyertakan komitmennya terhadap kepuasan dalam pernyataan visi, iklan, maupun *public relation*. Dewasa ini semakin diyakini bahwa kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan melalui penyampaian produk dan jasa yang berkualitas dengan harga yang bersaing.

Salah satu bentuk aktivitas yang dapat dilakukan perusahaan untuk bisa memperoleh posisi yang unggul dan berkualitas serta dapat bersaing, dalam upaya membrikan kualitas pelayanan baik, sering kali menjadi pertimbangan utama calon pengguna/masyarakat dalam memilih fitness center. adanya tuntutan pelayanan yang baik, sesuai dengan kebutuhan. Dengan demikian diharapkan konsumen akan mendapatkan kepuasan, yang selanjutnya akan mendorong pemakaian ulang jasa perusahaan. sehingga akan berdampak dan dapat mempengaruhi calon konsumen lainnya dalam memilih fitness center, sehingga minat masyarakat untuk berolahraga di fitness center meningkat. Keberhasilan perusahaan dalam bidang jasa tergantung kepada, apakah fitness 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.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Dimana pendekatan kuantitatif menurut *McMillan & Schumacher* (2001:15) adalah: *a single reality i.e measured by an instrument, purpose is establish relationships between measured variabel, procedures are established before study begins, typical study is experimental design to reduce error and bias, researcher role is detached with use of instrument, goal of universal context-free generalization*. Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menuntut ketelitian, ketekunan, dan sikap kritis dalam menjaring data yaitu populasi dan sample, karena data hasil penelitian ini berupa angka-angka yang harus diolah secara statistik, maka antara variable-variabel yang diajukan objek penelitian harus jelas pertautannya (korelasinya) sehingga dapat ditentukan pendekatan statistik yang akan digunakan sebagai pengolah data yang

pada gilirannya merupakan hasil analisis yang dapat dipercaya (reliabilitas dan validitas), dengan demikian mudah untuk digeneralisasikan sehingga rekomendasi yang dihasilkan dapat dijadikan rujukan.

### **Populasi dan Sampel**

“Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang menjadi kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah seluruh *d’Grooves Center Wellness* dan *Celebrity Fitness Center* di Kota Bandung. Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang di ambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi”. Bila populasi penelitian besar dan tidak memungkinkan semua populasi dijadikan sumber penelitian maka dapat disiasati dengan mengambil sebagian dari populasi yang dianggap mewakili menurut ketentuan tertentu dan diambil datanya oleh peneliti dsalam melakukan penelitian. Agar representatif dalam penarikan sampel dalam penelitian ini diupayakan setiap subjek memiliki peluang yang sama, penarikan sampel didasarkan pada teori peluang atau yang disebut *probability samples*. Sampel berpeluang (*Probability*).

### **Desain Penelitian**

Desain penelitian dipilih atau digunakan berdasarkan kebutuhan serta situasi dan kondisi dari pelaksanaan penelitian. Adapun berdasarkan jenis penelitian yang digunakan, penulis menggunakan paradigma ganda dengan dua variabel independen dan satu variabel dependen. Berikut ini adalah gambar dari paradigma peneliti Langkah penelitian disusun berdasarkan urutan kerja pelaksanaan penelitian. Langkah ini merupakan kerangka kerja yang dilaksanakan penulis selama pelaksanaan penelitian. Langkah penelitian juga diharapkan dapat membantu peneliti agar mempermudah pekerjaan penelitian, karena dapat menjadi petunjuk dasar mengenai apa saja yang akan dilaksanakan dalam penelitian.

### **Instrumen**

Karena pada prinsipnya meneliti adalah melakukan pengukuran, maka harus ada alat ukur yang baik. Alat ukur dalam penelitian biasanya dinamakan instrument penelitian”. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat ukur berupa observasi dan membuat angket. Data yang akan dikumpulkan dapat berupa angka-angka keterangan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan, penulis menemukan berbagai penemuan yang diuraikan pada bagian pembahasan ini. Hasil perlakuan menunjukkan bahwa pada hipotesis pertama diketahui terdapatnya perbedaan yang signifikan kualitas pelayanan dan sarana-prasarana di *d'groove sport and wellnes center* dengan *Celebrity fitness*. Kemudian untuk hipotesis yang kedua yaitu tidak ada perbedaan pengaruh antara kualitas pelayanan dan sarana-prasarana di *d'groove sport and wellnes center* dengan *Celebrity fitness* terhadap minat pengunjung.

Hasil pengujian hipotesis pertama dan kedua ditolak tetapi untuk penguraian atau criteria dari kedua hipotesis tersebut terdapat perbedaan sehingga dapat diketahui kualitas pelayanan dan sarana prasarana yang dimiliki kedua pusat kebugaran tersebut sangat baik sekali dan pengaruh dari perbedaan kualitas layanan dan sarana prasarana tidak mempengaruhi minat pengunjung untuk melakukan aktivitas berolahraga di *d'groove sport and wellnes center* dengan *Celebrity fitness*.

Adanya perbedaan antara kedua pusat kebugaran tersebut dikarenakan dari kedua tempat lebih mengutamakan pelayanan dan kemampuan karyawan dalam mengoptimalkan kepuasan terhadap pengunjung. Tetapi untuk kedua variabel tersebut dihubungkan dengan minat pengunjung diketahui tidak ada pengaruhnya. Sehingga untuk mengetahui perbedaan tersebut sesuai denganyang diungkapkan oleh Wibowo (2011:268) mengatakan “Kompetensi atau kemampuan untuk menjalankan tugas atau pekerjaan dengan dilandasi oleh pengetahuan, keterampilan dan didukung oleh sikap yang menjadi karakteristik individu”.Pendapat ini menunjukkan bahwa kemampuan adalah dua hal yang saling berhubungan dimana kemampuan seseorang dapat dilihat dari pengetahuan dan keterampilannya yang diwujudkan melalui tindakannya.

Kemampuan didasari oleh kreativitas dan keterampilan adalah proses mental yang diarahkan untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu tindakan dikatakan efektif bila menimbulkan suatu akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis data yang dijelaskan pada bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Terdapat perbedaan kualitas pelayanan *d'groove sport and wellness center* dengan *Celebrity fitness*.
2. Tidak terdapat perbedaan sarana-prasarana di *d'Groove sport and wellnes center* dengan *Celebrity fitness* terhadap minat pengunjung.
3. Kualitas pelayanan dan sarana-prasarana *Celebrity fitness* lebih baik dari pada *d, Groovesport and wellness center*.

## REFERENSI

- Arikunto Suharsimi 1998, *Prosedur Penelitian Yogyakarta Rineka Ciptanceic financial*
- Angel james et,al (1994) *Prilaku konsumen Jilid 1 dan 2*. Jakarta Bina Rupa Aksara
- Bernandy & Rusell(1993), *Managemen service Quality Manner*,
- Barata Sumadi, 1983 *Metodologi Penelitian jakarta* rajawali pers Kamus Bahasa Indonesia Balai Pustaka 1996.
- Batisoon .John Eg 1996 *Marketing Cervice ,Secon edition The Driden Press Oelando*
- Buhari dan Alma (2004)*Pelayanan dan pemasaran* , Bandung alfabeta
- Ciftono dan Anastaya (1996) *Managemen Sumberdaya Manusia, Untuk bisnis yang kompetitif* Yogyakarta Gajah Mada/
- Fandi Tciptono dan gregorius Chandra 2007 *Service Qualiti Satisfaction yogyakarta Indonesia Andi*
- Harsono (1998)*Coaching dan Aspek-Aspeknya Psikologi dalam coaching*, Bandung CV tamba Kusumah
- McMillan, J. H., & Schumacher, S. (2001). Educational research: A conceptual introduction.
- Nurhasan Hasanudin. (2007) *Tes dan Pengukuran Keolahragaan*. Bandung, FPOK-Universitas Pendidikan Indonesia
- Silalahi, (1996), *Managemen Bandung* Tarsito
- Tjiptono, F. (1996). Strategi bisnis dan manajemen. Penerbit Andi.