

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kebutuhan manusia pada umumnya meliputi kebutuhan primer, sekunder dan juga tersier. Setiap manusia menjadikan pangan, sandang serta papan sebagai kebutuhan utama atau kebutuhan primernya. Namun seiring dengan berkembangnya zaman dan berubahnya gaya hidup modern, kesehatan kini menjadi salah satu hal lain yang dianggap sangat penting. Bagaimana tidak, tanpa kesehatan yang maksimal baik itu fisik maupun psikis, seseorang tak akan dapat menikmati kebahagiaan hidup meski memiliki harta melimpah. Definisi kesehatan menurut World Health Organization (WHO) adalah keadaan dimana fisik, mental hingga sosial seseorang berada di titik sempurna. Ini berarti kesehatan mencakup ruang yang lebih luas, tidak hanya terbebas dari sakit penyakit atau cacat namun memiliki kehidupan sosial yang baik.

Undang-undang No 23 tahun 1992 menyatakan bahwa kesehatan merupakan keadaan yang sejahtera dari badan, jiwa hingga sosial seseorang sehingga dapat menjalani hidup dengan produktif baik secara ekonomi maupun sosial. Kenyataan saat ini menunjukkan kecenderungan manusia yang terlalu sibuk dengan berbagai macam pekerjaan dan kegiatannya sehingga lupa atau tidak dapat menyempatkan diri menjalani pola hidup sehat dan berolahraga. Dengan rutin berolahraga, kesehatan tubuh akan tetap berada pada level yang baik sehingga tidak rentan terkena penyakit. Kurangnya kesadaran akan pentingnya berolahraga membuat kebanyakan orang saat ini sangat mudah diserang oleh penyakit.

Orang yang tidak memiliki kesadaran akan pentingnya hidup sehat dan bugar akan cenderung bermalas-malasan untuk berolahraga. Sebaliknya, membiasakan diri dengan olahraga yang teratur dalam gaya hidup sehari-hari merupakan satu pilihan yang sangat tepat dan menguntungkan untuk memelihara ataupun meningkatkan kesehatan tubuh. Selama satu dekade terakhir banyak studi telah melaporkan bahwa dengan berolahraga secara teratur dapat mengatasi berbagai masalah kesehatan, termasuk gangguan jantung, diabetes, osteoporosis, dan

obesitas. Di sisi lain, aktivitas fisik yang cukup juga mampu meningkatkan kualitas psikologis manusia, menambah rasa percaya diri dan juga meminimalisir stres.

Salah satu jenis olahraga yang sangat digemari oleh banyak masyarakat saat ini adalah latihan angkat beban. Pernyataan ini dapat dilihat kebenarannya dengan mengetahui kenyataan bahwa saat ini ada begitu banyak *fitness center* yang berada di lingkungan masyarakat. Tak seperti beberapa cabang olahraga lain yang cenderung hanya dapat dinikmati oleh sebagian kalangan, *fitness* merupakan olahraga yang dapat dilakoni oleh hampir semua lapisan masyarakat. Olahraga *fitness* juga tidak terbatas hanya untuk kelompok usia tertentu, kenyataannya di berbagai *fitness center* saat ini kita dapat menemukan orang-orang yang sedang berolahraga mulai dari yang berusia muda hingga tua.

Beberapa tempat *fitness*, peserta dapat menikmati fasilitas olahraga hanya dengan menjadi anggota atau *member* di tempat *fitness* tersebut. Dengan begitu, para anggota sudah dapat berolahraga secara rutin sehingga kesehatannya tetap terjaga. Saat ini hampir di semua daerah di kota-kota besar berdiri banyak gedung *fitness center* yang dapat dinikmati oleh masyarakat. Salah satu *fitness center* yang sudah tidak asing di kalangan peminat olahraga *fitness* di Surabaya adalah Atlas Sports Club. Atlas Sports Club adalah salah satu pengelola pusat kebugaran yang dikenal memiliki reputasi yang baik dan berkelas di industri *fitness* tanah air saat ini. Reputasi yang baik ini dapat dilihat dengan jumlah member yang terus meningkat setiap tahunnya seperti diuraikan pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.1**  
**Data Jumlah *Member* Aktif di Atlas Sports Club Surabaya**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah <i>Member</i></b>
2017	1865
2018	1952
2019	2240

Sumber: Manajemen Atlas Sports Club Surabaya

Menurut data di atas, terjadi perkembangan jumlah *member* aktif di Atlas Sports Club Surabaya. Banyak faktor penting yang tidak dapat dilepaskan dari peningkatan ini, faktor-faktor tersebut diantaranya termasuk citra yang baik serta kelengkapan fasilitas yang dimiliki oleh Atlas Sports Club Surabaya memiliki daya tarik untuk mendatangkan *member* setiap tahunnya.

*Corporate image* dan reputasi merupakan aset yang sangat penting bagi perusahaan, menjadi pembeda untuk memaksimalkan pangsa pasar sasaran, laba, menarik konsumen baru serta mempertahankan yang sudah ada dan terus bertahan di pasar (Sarstedt, Wilczynski, Melewar, 2012). Tingkat keberhasilan membangun *corporate image* atau citra perusahaan dapat diukur melalui seberapa besar dorongan yang dirasakan konsumen untuk menciptakan hubungan yang kuat dan berkesinambungan dengan perusahaan itu sendiri. Oleh karenanya, perusahaan diwajibkan mewujudkan citra yang baik bagi jasa yang ditawarkan, sehingga kepuasan konsumen dapat tercapai dan pada akhirnya akan berdampak pada loyalitas konsumen.

Citra perusahaan yang baik dapat diciptakan dengan memperhatikan beberapa dimensi penting. Apabila ditelusuri lebih jauh, pendekatan ini mulai muncul berkat penelitian yang dilakukan Bloemer dan Ruyter pada tahun 1997 di sebuah *department store* di Swiss. Seiring berjalannya waktu, hasil penelitian tersebut banyak digunakan sebagai konstruk dasar pembentuk citra perusahaan (*corporate image*) pada penelitian-penelitian setelahnya. Kepuasan pelanggan memberikan pengaruh yang sangat penting terhadap keberhasilan perusahaan membangun loyalitas pelanggannya (Salampessy, 2015). Maka dari itu, sangat penting bagi perusahaan untuk menciptakan serta menjaga citranya tetap baik di mata konsumennya.

*Service quality* adalah faktor yang sangat berarti untuk demi mencapai *customer satisfaction* pada konsumen. Menurut Zeithaml dan Bitner (2009) *service quality* didefinisikan sebagai salah satu aktivitas bisnis yang memiliki output selain produk, ini dapat berupa nilai tambah yang dapat dirasakan oleh pengguna produk. Untuk mengetahui keberhasilan dalam pencapaian pemberian rasa puas kepada pelanggan, perusahaan tentu harusnya menentukan kebutuhan pelanggan terlebih dahulu. Hal ini diperlukan supaya perusahaan mampu menguraikan seluruh dimensi mutu yang paling penting pada layanan jasanya dan membentuk daftar dari berbagai dimensi tersebut. Penting bagi Atlas Sports Club untuk mengetahui dimensi mutu, sehingga perusahaan dapat dengan mudah mengenali bagaimana pelanggan mendefinisikan mutu layanan yang diterimanya.

Kepuasan adalah fungsi yang muncul setelah menikmati produk kemudian membandingkannya dengan harapan sebelumnya. Konsumen yang telah melakukan pemesanan dari layanan Atlas Sports Club dapat merasakan salah satu dari tiga kategori umum dari kepuasan. Pelanggan yang menerima kinerja pelayanan yang tidak sesuai dengan ekspektasi kemungkinan besar akan kecewa, kemudian pelanggan yang menerima kinerja sesuai dengan harapan akan puas, dan pelanggan yang menerima kinerja di atas harapan akan merasa sangat puas, senang, dan kemungkinan melakukan pemesanan kembali sangat tinggi. Menurut Kotler dan Keller (2009) tingkat kepuasan pelanggan dapat diukur melalui pencapaian kinerja suatu produk serta manfaatnya yang melebihi tingkat harapan pelanggan sebelum membeli produk tersebut. Kemampuan Atlas Sports Club untuk dapat mengenali, memenuhi dan memuaskan kebutuhan *member* dengan baik, merupakan strategi yang membuat Atlas Sports Club berhasil menguasai pangsa pasar saat ini.

*Customer loyalty* atau loyalitas pelanggan tak hanya diukur dengan melihat seberapa banyak pelanggan membeli produk tetapi seberapa sering pelanggan tersebut melakukan pembelian yang berulang (Kotler dan Keller, 2009). Kesetiaan pelanggan merupakan elemen yang sangat penting bagi perusahaan. Keuntungan yang dapat didapat dengan adanya *customer loyalty* antara lain meminimalkan pengaruh daya tarik pesaing serta adanya kecenderungan pelanggan yang loyal akan mengajak orang lain untuk membeli produk dari perusahaan tersebut. Berdasarkan beberapa keuntungan yang dapat dinikmati dengan adanya loyalitas pelanggan maka wajib bagi perusahaan untuk tetap menyediakan layanan yang maksimal untuk menciptakan pelanggan yang loyal.

Berdasarkan seluruh penguraian mengenai hal-hal di atas maka peneliti memilih untuk meneliti mengenai: “Pengaruh *corporate image* dan *service quality* terhadap *customer loyalty* yang melalui *customer satisfaction* pada Atlas Sports Club Surabaya”.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Permasalahan yang akan dibahas berdasarkan latar belakang di atas adalah:

1. Apakah *corporate image* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*?
2. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap *customer satisfaction* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*?
3. Apakah *customer satisfaction* berpengaruh terhadap *customer loyalty* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*?
4. Apakah *corporate image* berpengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*?
5. Apakah *service quality* berpengaruh terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Menganalisis pengaruh *brand image* terhadap *customer satisfaction* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*
2. Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *customer satisfaction* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*
3. Menganalisis pengaruh *customer satisfaction* terhadap *customer loyalty* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*
4. Menganalisis pengaruh *corporate image* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*
5. Menganalisis pengaruh *service quality* terhadap *customer loyalty* melalui *customer satisfaction* pada *member Atlas Sports Club Surabaya*

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat menyumbang beberapa manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat akademis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman mengenai *corporate image*, *service quality*, *customer satisfaction* dan *customer*

*loyalty*. Penelitian ini juga dijadikan sebagai implementasi atas berbagai teori yang peneliti terima selama proses perkuliahan di UKWMS serta menambah wawasan akan lingkup bisnis.

## 2. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan dapat untuk digunakan oleh manajemen Atlas Sports Club sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas khususnya di aspek *brand image*, *service quality*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*.

### 1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Penelitian ini dituangkan ke dalam beberapa bagian serta diuraikan sesuai dengan sistematika penulisan yang terdiri dari:

#### BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang dikupas dalam penelitian ini, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

#### BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA

Menguraikan kajian teoritik dari variabel–variabel penelitian, meliputi kajian teori mengenai *brand image*, *service quality*, *customer satisfaction* dan *customer loyalty*, dan landasan teori dari berbagai faktor yang mempengaruhi variabel–variabel tersebut serta pengaruh faktor–faktor tersebut terhadap *customer loyalty*.

#### BAB 3 METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci mengenai definisi operasional dari seluruh variabel penelitian, menguraikan populasi dan sampel yang akan digunakan, metode pengumpulan data serta teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini.

#### BAB 4 ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini peneliti akan menguraikan hasil analisis data serta menjabarkan hasil–hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan hasil penelitian ini.

## BAB 5 SIMPULAN, KETERBATASAN, DAN SARAN

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta memuat hal-hal apa saja yang menjadi keterbatasan dalam penelitian dan juga saran untuk penelitian selanjutnya.