

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam dunia bisnis yang semakin modern, berbagai Perusahaan mencari cara dan celah untuk dapat memasuki era globalisasi agar sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen jaman sekarang, beberapa hal umum yang dinilai biasa saja, dapat juga menjadi hal penting yang sebenarnya dicari masyarakat karena kebutuhan maupun kepentingan pribadi. Seperti contohnya olahraga, banyak orang menilai bahwa olahraga sangat umum dan dapat dilakukan kapanpun dimanapun selama ruangan olahraga mendukung. Namun, ada pula yang membutuhkannya bukan hanya sekedar olahraga, melainkan mengasah kemampuan agar dapat memperoleh kompetisi walaupun mereka bukan mendaftarkan dirinya sebagai atlet.

Seperti halnya tempat olahraga di beberapa lokasi sekitar rumah atau di pusat perbelanjaan (mall), adanya beberapa tempat olahraga yang telah memiliki nama besar dan meluas, seperti:

Ada yang unik pada Rockstar Gym yaitu Pendidikan Fisik Anak-Anak & Remaja satu atap. Didirikan di Indonesia pada tahun 2011, sekarang beroperasi di 13 lokasi dengan lebih dari 10.000 anak-anak dan remaja, untuk dapat mendaftar di RockStar Gym yang dimana olahraga pada Rockstar gym yang berusia mulai dari 6bulan hingga 18 tahun dengan genre yang berbeda – beda. Rockstar Gym, bekerja untuk memberikan Pendidikan Jasmani kepada para siswanya dan untuk meningkatkan kepercayaan diri, keterampilan sosial, dan kebugaran fisik mereka.

Untuk memenuhi pencapaian Rockstar Gym dibidang Pendidikan olahraga , tentunya memerlukan kepercayaan calon konsumen dan para konsumen untuk dapat dan tetap menjadi bagian dari Rockstar Gym dan membuat anak anak merasa nyaman berada di Rockstar Gym . Salah satu factor penting adalah Kualitas Pelayanan .

Menurut Tjiptono (2013 : 59) kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Hal ini sangat penting bagi perusahaan seperti Rockstar Gym, dimana para konsumen maupun karyawan membutuhkan pelayanan yang baik dan sama sama saling membutuhkan.

Faktor pendukung yang sangat penting pada olahraga adalah fasilitas, dimana hal tersebut sangat dibutuhkan dan sangat diandalkan dalam hal olahraga dan bidang olahraga yang berbeda beda genrenya, otomatis fasilitasnya pun juga beragam.

Menurut Tjiptono (2014 : 317). Fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Persepsi yang diperoleh dari interaksi konsumen dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.

Salah satu yang terpenting dalam perusahaan di era canggih seperti saat ini adalah promosi, promosi berguna untuk mengenalkan perusahaan kepada calon konsumen sehingga perusahaan dapat membuka cabangnya ke seluruh Indonesia bahkan ke Luar Negeri .Menurut Kotler dan Armstrong (2014 : 77) Promosi adalah aktivitas yang mengkomunikasikan keunggulan produk dan membujuk pelanggan untuk membeli produk itu.

Definisi tersebut dapat mengatakan bahwa dengan mengadakan kegiatan promosi, perusahaan dapat menyampaikan berbagai informasi kepada konsumen. Promosi juga dapat membantu memperkenalkan konsumen terhadap suatu hal yang dikenalkan pada calon konsumen untuk dapat memilih mana yang diinginkannya melalui pesan yang membujuk, mengingatkan, menginformasikan, dan mendorong konsumen untuk membeli atau menggunakan produk maupun jasa yang ditawarkan. Dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan promosi terdapat berbagai sarana promosi yang dirancang untuk mendorong peningkatan volume penjualan.

Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi sangat berkaitan dengan Rockstar Gym agar perusahaan mampu bertahan dan semakin melebarkan cabangnya dan peluang yang lebih besar karena saat ini penyedia olahraga anak anak dan remaja di pusat perbelanjaan dan cabang yang sudah dibidang cukup banyak di ibukota adalah Rockstar Gym.

1.2.Perumusan Masalah

Berdasarkan masalah penelitian diatas,maka perumusan masalah penelitian sebagai berikut:

- a. Apakah Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Rockstar Gym Cabang Lippo Mall Puri?
- b. Apakah Fasilitas atau Sarana Olahraga Berpengaruh Terhadap Kepuasan Rockstar Gym Cabang Lippo Mall Puri?
- c. Apakah promosi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Rockstar Gym Cabang Lippo Mall Puri?
- d. Apakah Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Berpengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen Rockstar Gym Cabang Lippo Mall Puri?

1.3.Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Rockstar Gym Lippo Mall Puri Jakarta?
- b. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas atau sarana olahraga terhadap kepuasan konsumen Rockstar Gym Lippo Mall Puri Jakarta?
- c. Untuk mengetahui pengaruh promosi terhadap kepuasan konsumen Rockstar Gym Lippo Mall Puri Jakarta?
- d. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas atau sarana olahraga, dan promosi terhadap kepuasan konsumen Rockstar Gym Lippo Mall Puri Jakarta?

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Ilmu Pengetahuan

Memberikan kontribusi berupa pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas atau sarana olahraga, dan media promosi terhadap kepuasan konsumen.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini bermanfaat bagi perusahaan-perusahaan lain sebagai masukan dalam mengembangkan kepuasan konsumen dimasa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Penelitian ini memberikan manfaat kepada peneliti karena lebih mengetahui factor factor penting apa saja yang mempengaruhi dan yang harus diperbaiki perusahaan tersebut dan cara mengatasinya .