

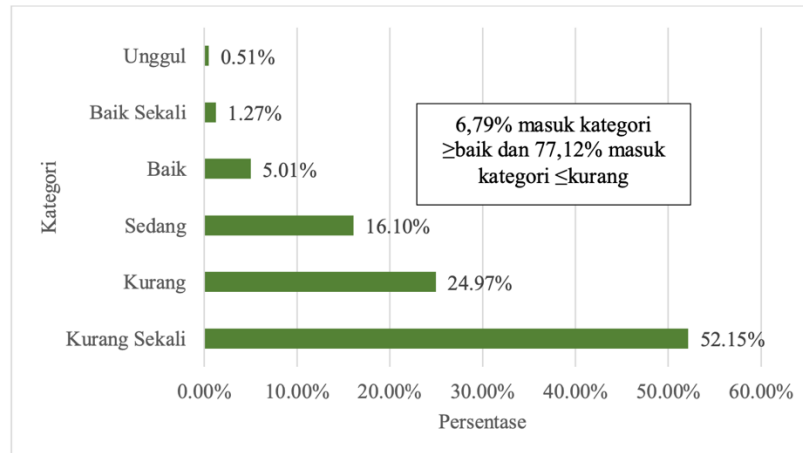
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

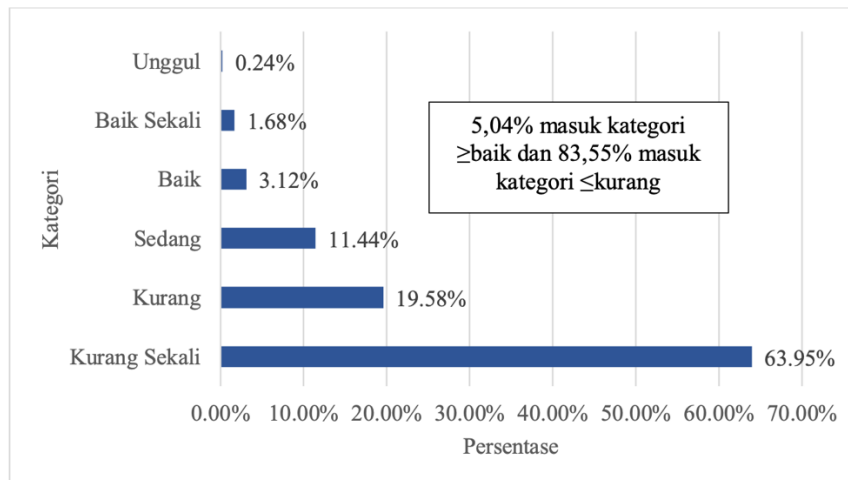
Gaya hidup modern saat ini membuat orang semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan tubuh. Tidak jarang ditemukan bahwa hidup di lingkungan perkotaan dengan kesibukan di kota besar membatasi kemampuan orang untuk berolahraga dan menjaga kebugaran karena hiruk-pikuk perkotaan yang padat membuat sulit untuk melakukan aktivitas olahraga (Desiana et al., 2020). Selain itu, pola hidup yang semakin menurun akibat perkembangan teknologi juga turut berkontribusi terhadap menurunnya tingkat aktivitas fisik masyarakat. Pekerjaan yang banyak dilakukan di depan komputer, penggunaan kendaraan pribadi untuk mobilitas, serta meningkatnya konsumsi makanan cepat saji menjadi faktor yang menyebabkan penurunan kebugaran jasmani. Akibatnya, berbagai masalah kesehatan seperti obesitas, penyakit jantung, dan diabetes semakin meningkat di kalangan masyarakat perkotaan.

Menurut survei yang dilakukan oleh Kementerian Pemuda dan Olahraga yang dilakukan pada 1.578 anak berusia 10–15 tahun di 34 provinsi pada tahun 2023 mengungkapkan bahwa tingkat kebugaran jasmani anak-anak Indonesia berada dalam kondisi yang memprihatinkan. Hanya 6,79% yang masuk dalam kategori baik atau lebih, sedangkan sebanyak 77,12% tergolong dalam kategori kurang hingga sangat kurang. Situasi yang lebih mengkhawatirkan terjadi pada kelompok remaja berusia 16–30 tahun. Dari hasil pengukuran terhadap 3.820 remaja di seluruh 34 provinsi pada tahun 2023, hanya 5,04% yang memiliki kebugaran jasmani dalam kategori baik atau lebih. Sebaliknya, sebanyak 83,55% remaja berada dalam kategori kurang hingga sangat kurang. Tren penurunan kebugaran ini terus berlanjut dari waktu ke waktu. Padahal, berolahraga secara teratur akan meningkatkan kesehatan dan menjaga tubuh tetap ideal.



Gambar 1. 1 Tingkat Kebugaran Jasmani Anak Usia 10-15 Tahun

Sumber: Kementerian Pemuda dan Olahraga (2023)



Gambar 1. 2 Tingkat Kebugaran Jasmani Anak Usia 16-30 Tahun

Sumber: Kementerian Pemuda dan Olahraga (2023)

Saat ini, *fitness* menjadi salah satu olahraga yang banyak diminati. Menurut OB Fit (2021), *fitness* adalah kegiatan olahraga yang bertujuan untuk membentuk otot tubuh dan menjaga vitalitas fisik melalui latihan yang dilakukan secara rutin dan berkala. Mayoritas individu menjalankan aktivitas *fitness* ini di pusat kebugaran atau *gym*.

Awalnya, latihan kekuatan di pusat kebugaran lebih sering dilakukan oleh pria bertubuh besar. Namun, seiring berjalannya waktu, tren ini mengalami perubahan, dan kini *gym* dikunjungi oleh berbagai kalangan dari berbagai usia dan jenis kelamin yang ingin meningkatkan kebugaran serta kekuatan fisik mereka. Seiring dengan meningkatnya minat terhadap *fitness*, industri kebugaran juga mengalami perkembangan pesat. Hal ini mendorong pusat kebugaran untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan yang berkualitas dan fasilitas yang memadai guna memenuhi kebutuhan pelanggan. Selain itu, tren gaya hidup sehat yang semakin populer, didukung oleh berbagai kampanye kesehatan serta pengaruh media sosial, turut berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran masyarakat untuk rutin berolahraga. Dengan adanya perkembangan ini, pusat kebugaran tidak hanya berperan sebagai tempat latihan fisik, tetapi juga sebagai sarana interaksi sosial serta wadah untuk mencapai tujuan kesehatan dan kebugaran jangka panjang.

Seiring dengan meningkatnya minat terhadap *fitness*, industri kebugaran juga mengalami perkembangan pesat, terutama di kota Yogyakarta. Salah satunya adalah Optimum Gym and Café. Optimum Gym and Café adalah salah satu *gym* ternama di kota Yogyakarta yang berlokasi di Jalan R.W. Monginsidi No.39, Karangwaru, Kec. Tegalrejo, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55241 (Google, 2025). *Gym* ini telah beroperasi sejak tahun 2015 dan kini memiliki banyak karyawan. Menurut Yudhistira selaku pendiri dari Optimum Gym and Café, pendirian *gym* ini didorong oleh kebutuhan akan tempat *fitness* yang masih sangat kurang di Yogyakarta saat itu. Optimum Gym and Café didirikan dengan tujuan menyediakan fasilitas *fitness* lengkap yang tidak hanya bisa ditemukan di pusat-pusat kebugaran di mall. Dikutip dari Instagram Optimum Gym and Café (@optimumfcyogyakarta,2025), *gym* ini menawarkan berbagai fasilitas, termasuk area *fitness*, kelas aerobik seperti Yoga, Zumba, Dance, dan Pilates, serta latihan dengan instruktur bersertifikat Rai Institute (Personal Trainer). Seiring waktu, Optimum Gym and Café semakin dikenal masyarakat luas, terutama karena meningkatnya minat orang-orang untuk memperbaiki pola hidup sehat atau sekadar menurunkan berat badan.

Namun, seiring dengan pertumbuhan industri kebugaran, persaingan bisnis juga semakin ketat, menuntut pusat kebugaran seperti *Optimum Gym and Café* untuk beroperasi secara lebih efektif dan efisien. Dalam industri ini, kualitas layanan, kesesuaian tarif, dan fasilitas yang diberikan menjadi faktor utama dalam memengaruhi keputusan pelanggan, baik dalam melakukan pembelian insidental maupun dalam berlangganan secara tetap. Organisasi olahraga komersial pun terus berupaya mengembangkan strategi untuk meningkatkan profitabilitas mereka dengan memastikan kepuasan pelanggan (Yigit et al., 2023). Kualitas layanan yang baik tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga membantu perusahaan untuk tetap kompetitif di pasar. Kepuasan pelanggan sendiri berkaitan erat dengan persepsi mereka terhadap kualitas layanan yang diberikan, terutama dalam membandingkan layanan yang diterima dengan ekspektasi mereka (Tahanisaz et al., 2020). Dalam konteks ini, kepuasan pelanggan berperan penting dalam mempertahankan loyalitas pelanggan terhadap pusat kebugaran, karena pelanggan yang puas lebih cenderung untuk terus berlangganan dan merekomendasikan layanan kepada orang lain. Oleh karena itu, *Optimum Gym and Café* perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan strategi bisnisnya agar tetap unggul di industri kebugaran yang semakin kompetitif.

Loyalitas pelanggan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja bisnis di industri kebugaran. Selain diukur melalui aspek keuangan, kinerja bisnis juga dapat dievaluasi berdasarkan aspek non-keuangan seperti loyalitas pelanggan, yaitu kesetiaan pelanggan dalam memilih layanan tertentu dibandingkan dengan pesaing. Ketika pelanggan merasa puas dengan layanan yang diberikan, mereka cenderung tetap berlangganan dan tidak mudah terpengaruh oleh faktor eksternal seperti harga atau ketersediaan layanan lain (Taysan et al., 2021). Retensi pelanggan menjadi aspek krusial dalam keberlanjutan bisnis, karena kemampuan perusahaan untuk mengubah pelanggan menjadi pembeli berulang menunjukkan sejauh mana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan mereka (Al-Gharaibah, 2020). Macon (2020) juga menemukan bahwa kualitas layanan memiliki korelasi positif dengan loyalitas

pelanggan, yang berarti bahwa semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan, semakin besar kemungkinan mereka untuk tetap menjadi anggota pusat kebugaran.

Selain kualitas layanan, faktor lain yang turut memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan adalah keadilan harga. Dari sudut pandang pelanggan, harga merupakan pengorbanan yang harus mereka keluarkan untuk mendapatkan suatu produk atau layanan. Dalam banyak kasus, harga digunakan sebagai indikator kualitas layanan yang diterima. Pelanggan akan merasa lebih puas jika harga yang mereka bayarkan dianggap wajar dan sepadan dengan manfaat yang diperoleh. Keadilan harga mencerminkan persepsi pelanggan mengenai apakah harga yang diterapkan oleh sebuah bisnis adil dibandingkan dengan harga pesaing atau ekspektasi mereka sendiri. Oleh karena itu, keadilan harga menjadi elemen penting dalam menentukan kepuasan pelanggan terhadap suatu layanan (Severt et al., 2022). Jika pelanggan merasa bahwa harga yang dikenakan wajar, mereka cenderung lebih puas dan loyal. Sebaliknya, harga yang dianggap tidak adil dapat menurunkan kepuasan dan meningkatkan risiko pelanggan berpindah ke pesaing. Dalam industri kebugaran, khususnya di *Optimum Gym and Café*, penerapan harga yang kompetitif dan transparan menjadi faktor utama dalam mempertahankan pelanggan serta meningkatkan loyalitas mereka. Harga yang wajar tidak hanya berdampak pada kepuasan pelanggan tetapi juga mendorong niat mereka untuk memperpanjang keanggotaan serta terus menggunakan layanan yang ditawarkan.

Penelitian mengenai loyalitas pelanggan telah banyak dilakukan dalam berbagai studi sebelumnya. Salah satu penelitian yang relevan adalah studi oleh Rosete (2022), yang meneliti pusat kebugaran *Oxygen Gym* di Kuwait. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, penelitian ini juga merupakan replikasi dari studi yang dilakukan oleh Ahmed et al. (2023) yang meneliti sebuah restoran cepat saji di Bangladesh. Hasil penelitian Ahmed et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keadilan harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan

pelanggan dalam industri restoran. Dengan kata lain, semakin baik kualitas layanan dan semakin adil harga yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan tersebut. Selain itu, kepuasan pelanggan juga berperan sebagai variabel mediasi antara kualitas layanan dan keadilan harga dengan loyalitas pelanggan. Penelitian lain oleh Tufantoz et al. (2022) yang meneliti tempat olahraga di Turki juga menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan memiliki hubungan yang erat dalam organisasi olahraga.

Dari berbagai penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa hasil mengenai hubungan antara kualitas layanan, keadilan harga, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan masih menunjukkan ke tidak konsistenan. Penelitian Ahmed et al. (2024) menemukan bahwa kualitas layanan tidak secara langsung meningkatkan loyalitas pelanggan tanpa adanya kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Namun, penelitian Tufantoz et al. (2022) menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong loyalitas mereka. Selain itu, penelitian Ahmed et al. (2023) berfokus pada industri restoran, sementara penelitian ini mengaplikasikan konsep serupa dalam konteks industri kebugaran. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam restoran, seperti rasa makanan, suasana, dan kecepatan layanan, berbeda dengan yang ada dalam industri kebugaran yang lebih menitikberatkan pada kualitas fasilitas, kebersihan, ketersediaan peralatan, kompetensi instruktur, serta harga keanggotaan. Selain itu, penelitian sebelumnya dilakukan di luar negeri, sedangkan penelitian ini dilakukan di Yogyakarta, Indonesia, yang memiliki karakteristik budaya kebugaran serta perilaku pelanggan yang berbeda. Penelitian ini juga berbeda dengan studi Rosete (2022) karena dalam penelitian ini ditambahkan variabel keadilan harga, yang tidak dibahas dalam studi Rosete. Variabel ini ditambahkan untuk memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas pelanggan dalam industri kebugaran.

Meskipun sejumlah penelitian telah membahas operasional *gym* dan industri kebugaran, belum banyak penelitian yang secara khusus meneliti bagaimana kualitas layanan dan keadilan harga memengaruhi kepuasan serta loyalitas pelanggan dalam industri kebugaran di Indonesia, khususnya di *Optimum Gym and Café*. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk memahami bagaimana kedua faktor ini berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam konteks pusat kebugaran di Indonesia, khususnya di Yogyakarta. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi manajemen pusat kebugaran dalam menyusun strategi peningkatan layanan dan kebijakan harga yang lebih efektif guna mempertahankan pelanggan serta meningkatkan daya saing di industri *fitness* yang semakin kompetitif.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?
3. Apakah keadilan harga berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan?
4. Apakah keadilan harga berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan?
6. Apakah kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara kualitas layanan yang dirasakan dengan loyalitas pelanggan?
7. Apakah kepuasan pelanggan memediasi hubungan antara keadilan harga yang dirasakan dengan loyalitas pelanggan?

1.3 Tujuan Penelitian

Dari latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka penulis dapat

memberitahukan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan..
2. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan.
3. Mengetahui pengaruh keadilan harga terhadap kepuasan pelanggan.
4. Mengetahui pengaruh keadilan harga terhadap loyalitas pelanggan.
5. Mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas.
6. Mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan ketika dimediasi oleh kepuasan pelanggan.
7. Mengetahui pengaruh keadilan harga terhadap loyalitas pelanggan Ketika dimediasi oleh kepuasan pelanggan..

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan baik secara teoritis maupun secara praktis, diantaranya:

Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat memperkaya literatur perilaku pelanggan dengan menambah pemahaman tentang bagaimana kualitas layanan dan keadilan harga mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam konteks pusat kebugaran, khususnya di *Optimum Gym and Café*. Ini memberikan bukti empiris yang dapat digunakan oleh peneliti lain dalam studi serupa. Penelitian ini juga berkontribusi pada teori kualitas layanan dan keadilan harga dengan menguji dan memperkuat teori-teori yang ada mengenai hubungan mereka dengan kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini membantu memvalidasi dan memperluas model teoritis yang ada. Selain itu, penelitian ini menguji peran mediasi kepuasan pelanggan dalam hubungan antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan, serta antara keadilan harga dan loyalitas pelanggan, memberikan wawasan baru tentang mekanisme yang

mendasari hubungan tersebut. Dengan fokus pada *Optimum Gym and Café*, penelitian ini memberikan pemahaman yang lebih dalam tentang dinamika perilaku pelanggan dalam industri kebugaran, yang dapat dibandingkan dengan konteks lain untuk generalisasi dan perbandingan lintas industri.

Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh manajemen *Optimum Gym and Cafe* untuk mengidentifikasi area layanan yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Memahami elemen-elemen kualitas layanan yang paling berpengaruh dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang lebih efektif. Mengetahui bahwa keadilan harga mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan, *Optimum Gym and Café* dapat menggunakan temuan ini untuk mengembangkan dan mengimplementasikan strategi harga yang lebih adil dan transparan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan retensi pelanggan. Penelitian ini memberikan panduan praktis tentang bagaimana kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dan bagaimana kepuasan ini berkontribusi pada loyalitas pelanggan, sehingga strategi yang didasarkan pada temuan ini dapat membantu *Optimum Gym and Café* membangun basis pelanggan yang lebih setia. Dengan memahami dampak langsung dan tidak langsung dari kualitas layanan dan keadilan harga terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan, manajemen dapat membuat keputusan yang lebih informasional dalam hal investasi di fasilitas, pelatihan staf, dan kebijakan harga. Selain itu, temuan penelitian ini dapat digunakan untuk merumuskan kebijakan pemasaran yang lebih efektif, dengan menyoroti pentingnya kualitas layanan dan harga yang adil sebagai elemen kunci dalam menarik dan mempertahankan pelanggan. Dengan menerapkan temuan dari penelitian ini, *Optimum Gym and Café* dapat menciptakan keunggulan kompetitif di pasar kebugaran, membedakan diri dari pesaing dengan menawarkan layanan berkualitas tinggi dan harga yang adil, yang diakui sebagai faktor penting oleh pelanggan.

1.5 Sistematika Pembahasan

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan latar belakang permasalahan yang mendasari penelitian, perumusan masalah yang akan dianalisis dan dijawab, tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, serta sistematika penulisan yang digunakan dalam penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini membahas berbagai variabel yang digunakan dalam penelitian. Selain itu, juga akan dijelaskan mengenai penelitian terdahulu, pengembangan hipotesis, serta model penelitian yang digunakan dalam penelitian ini.

BAB III Metodologi Penelitian

Bab ini menyajikan secara sistematis rancangan penelitian yang dilakukan, mencakup identifikasi variabel, definisi operasional dan pengukuran variabel, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, serta penjelasan mengenai populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini menjelaskan gambaran umum tentang deskripsi data, analisis data, pengujian hipotesis, serta pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diharapkan dapat memberikan masukan yang bermanfaat.