

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan perekonomian di Indonesia menunjukkan kemajuan yang pesat, yang ditandai dengan meningkatnya berbagai sektor usaha, termasuk sektor kesehatan seperti pusat kebugaran. Kondisi ini mendorong pertumbuhan pusat kebugaran (*gym*) yang semakin pesat serta meningkatkan tingkat persaingan antar pelaku usaha dalam menawarkan layanan kepada masyarakat. Dalam situasi tersebut, pelaku usaha dituntut untuk mampu merumuskan strategi yang tepat guna menarik dan mempertahankan pelanggan di tengah persaingan yang semakin kompetitif.

Seiring dengan perkembangan zaman dan kemajuan informasi, kesadaran masyarakat Kota Pasuruan terhadap pentingnya menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh terus meningkat. Masyarakat mulai menyadari bahwa kesehatan merupakan aset penting yang perlu dijaga guna menunjang produktivitas dan kualitas hidup. Peningkatan kesadaran tersebut mendorong perubahan gaya hidup masyarakat ke arah yang lebih sehat, salah satunya melalui aktivitas olahraga secara rutin. Hal ini berdampak pada meningkatnya minat masyarakat terhadap penggunaan fasilitas pusat kebugaran (*gym*). Dengan meningkatnya minat tersebut, jumlah pusat kebugaran (*gym*) di Kota Pasuruan juga mengalami pertumbuhan, sehingga menciptakan persaingan antar pelaku usaha dalam menarik dan mempertahankan pelanggan.

Pusat kebugaran (Gym) merupakan salah satu segmen jasa yang menunjukkan pertumbuhan yang signifikan seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap gaya hidup. Dalam konteks bisnis jasa, kepuasan pelanggan menjadi faktor yang sangat penting bagi keberhasilan perusahaan dalam jangka panjang, karena pelanggan yang puas cenderung melakukan pembelian ulang serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Berbagai penelitian di sektor jasa menunjukkan bahwa lokasi dan fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pelanggan (Halizah & Kencana, 2026), lokasi berkaitan dengan kemudahan akses, visibilitas, kondisi lingkungan, serta kenyamanan pelanggan dalam menggunakan layanan. Selain itu, kualitas fasilitas sebagai bagian dari lingkungan fisik jasa juga berperan penting dalam membentuk pengalaman pelanggan, karena fasilitas yang baik akan memberikan kenyamanan dan mendukung aktivitas pelanggan selama menggunakan layanan. Oleh karena itu, pemilihan dan pengelolaan lokasi serta kualitas fasilitas menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam jasa pusat kebugaran (*gym*).

Global Gym adalah tempat kebugaran konvensional yang berdiri sejak tahun 2017, terletak di Jl. Urip Sumoharjo, Bukir, Kec. Gadingrejo, Kota Pasuruan. Global Gym termasuk dalam kategori bisnis jasa yang menyediakan fasilitas olahraga untuk pelanggan dari berbagai segmen usia dan latar belakang. Sebagai bagian dari layanan jasa, Global Gym dituntut untuk mampu memberikan layanan yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga didukung oleh

lokasi yang mampu memberikan kenyamanan bagi pelanggan serta fasilitas yang memadai untuk menunjang aktivitas olahraga. Dalam menghadapi persaingan dengan pusat kebugaran lainnya, aspek lokasi dan kualitas fasilitas menjadi faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dalam menggunakan layanan jasa.

Persaingan pusat kebugaran (*Gym*) di Kota Pasuruan menunjukkan fenomena yang menarik, yaitu terjadinya perpindahan beberapa pelanggan dari gym pesaing menuju Global Gym. Berdasarkan informasi awal yang diperoleh dari beberapa pelanggan, perpindahan tersebut dipicu oleh kenaikan harga membership pada tempat gym pesaing yang terjadi akibat penambahan fasilitas. Meskipun penambahan fasilitas tersebut bertujuan untuk meningkatkan layanan, namun berdampak pada berkurangnya ruang latihan sehingga area menjadi lebih sempit dan kurang nyaman, terutama pada jam-jam ramai.

Kondisi tersebut mendorong sebagian pelanggan beralih ke Global Gym yang dinilai menawarkan harga membership yang relatif lebih terjangkau serta memiliki area latihan yang lebih luas sehingga memberikan kenyamanan yang lebih baik. Namun demikian, peningkatan jumlah pelanggan di Global Gym sebagai akibat dari perpindahan beberapa pelanggan tersebut menimbulkan tantangan baru, yaitu meningkatnya kepadatan pengguna, terutama pada waktu-waktu tertentu. Meskipun memiliki area latihan yang relatif lebih luas dibanding gym pesaing, peningkatan jumlah pelanggan tetap berpotensi

menimbulkan ketidaknyamanan dalam berolahraga serta meningkatnya intensitas penggunaan fasilitas yang tersedia.

Gambar 1

Perkembangan Jumlah Pelanggan



Sumber data : Global Gym Pasuruan, 2026

Berdasarkan gambar 1, dapat diketahui bahwa jumlah pelanggan Global Gym di Kota Pasuruan mengalami peningkatan dalam periode Oktober 2025 – April 2026. Peningkatan yang lebih signifikan terjadi pada bulan Desember diduga terjadi karena adanya kenaikan harga membership pada Gym pesaing, sehingga beberapa pelanggan beralih ke Global Gym yang menawarkan harga membership yang relatif terjangkau serta area latihan yang lebih luas. Peningkatan tersebut mengindikasikan bahwa Global Gym memiliki daya tarik yang menarik minat pelanggan, yang dipengaruhi oleh faktor harga yang kompetitif serta kenyamanan yang ditawarkan.

Namun demikian, lokasi Global Gym yang berada di tepi jalan raya dengan tingkat kepadatan lalu lintas yang tinggi menjadi kendala dalam aspek

aksesibilitas, seperti kesulitan dalam penyeberangan atau keluar-masuk lokasi Global Gym yang berpotensi mengurangi kenyamanan pelanggan. Kondisi ini menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya terletak pada kualitas fasilitas, tetapi juga pada aspek lokasi khususnya faktor aksesibilitas.

Gambar 2

Kondisi Lalu Lintas di Sekitar Global Gym Pasuruan



Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 2, terlihat bahwa kondisi lalu lintas di sekitar Global Gym pada sore hari hingga malam hari menunjukkan tingkat kepadatan yang cukup tinggi, ditandai dengan dominasi kendaraan besar seperti truk serta

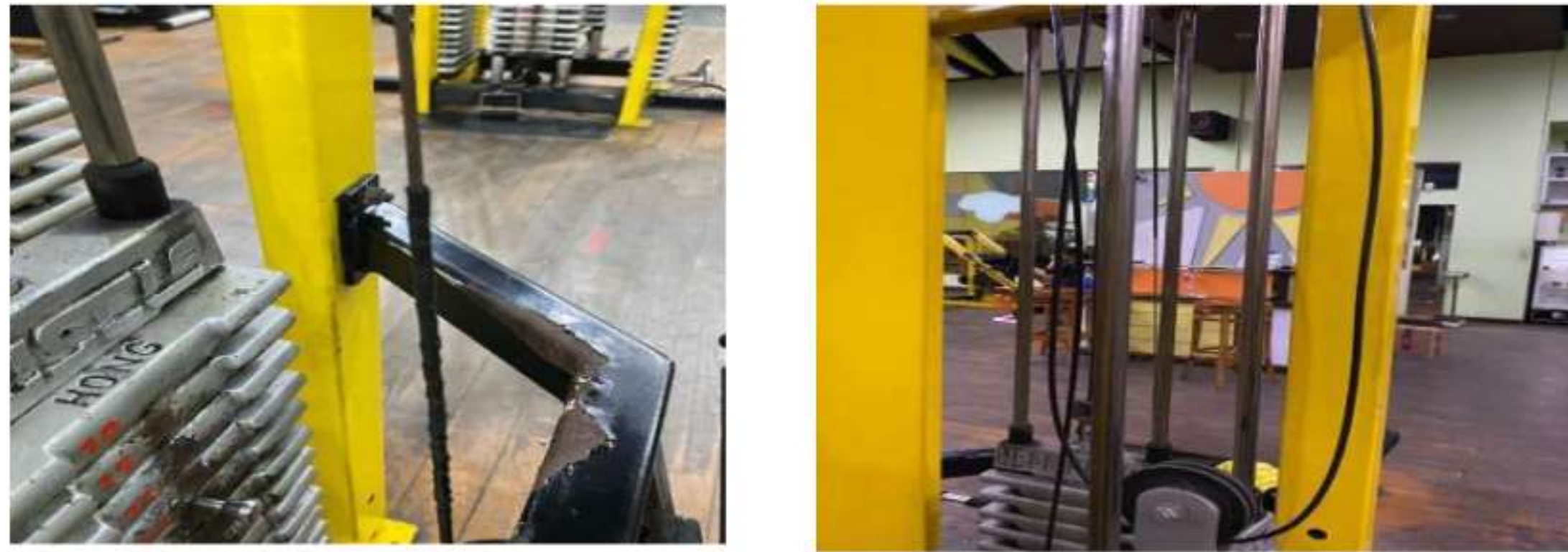
antrian kendaraan di sepanjang jalan. Pada kondisi tersebut, pelanggan terlihat mengalami kesulitan saat hendak menyeberang jalan untuk menuju lokasi Global Gym. Hal ini menunjukkan bahwa akses menuju Global Gym tidak sepenuhnya mudah, terutama pada jam-jam sibuk, sehingga berpotensi mengurangi kenyamanan pelanggan dalam mengakses lokasi. Dengan demikian, aspek lokasi menjadi faktor penting untuk dikaji lanjut dalam kaitannya dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Selain permasalahan lokasi, peningkatan jumlah pelanggan juga berdampak pada tingginya intensitas penggunaan fasilitas, yang berpotensi mempengaruhi kondisi dan kinerja fasilitas yang tersedia. Berdasarkan observasi awal, terdapat beberapa fasilitas yang kurang optimal, seperti alat yang kurang stabil, kabel yang mulai aus atau kendur, treadmill dan fasilitas pendukung seperti sauna yang terkadang mengalami gangguan fungsi.

Gambar 3

Kondisi Alat di Global Gym Pasuruan





Sumber: Dokumentasi peneliti, 2026

Berdasarkan Gambar 3, terlihat beberapa fasilitas yang mengalami penurunan kualitas, seperti kabel alat yang mulai aus atau kendor, pelapis alat yang rusak, serta beberapa dumbbell yang mulai berkarat. Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan pada aspek keandalan (*reliability*), karena beberapa alat tidak dapat digunakan secara optimal. Pada aspek ketahanan (*durability*), tingginya intensitas penggunaan menyebabkan beberapa fasilitas mengalami penurunan daya tahan. Dari aspek kondisi fisik, terlihat adanya kerusakan pada bagian luar dan komponen alat. Sementara pada aspek kinerja (*performance*), beberapa fasilitas seperti treadmill dan sauna terkadang mengalami gangguan fungsi saat digunakan pelanggan. Kondisi tersebut menunjukkan kualitas fasilitas menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan karena berkaitan dengan kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan solusi secara umum dalam bentuk informasi empiris mengenai pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bisnis jasa, khususnya pusat kebugaran. Melalui penelitian ini, dapat diketahui sejauh mana peran kedua variabel tersebut dalam mempengaruhi tingkat kepuasan

pelanggan, sehingga dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pelaku usaha dalam merumuskan strategi pemasaran yang lebih efektif.

Menurut Kotler et al., (2024:31) Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk atau jasa terhadap ekspektasi pelanggan. Jika produk atau jasa tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan akan kecewa dan begitu sebaliknya. Dalam penelitian ini, kepuasan pelanggan menjadi variabel penting karena berkaitan dengan kemampuan perusahaan dalam mempertahankan pelanggan di tengah persaingan pusat kebugaran (*gym*) di Kota Pasuruan. Oleh karena itu, lokasi menjadi faktor yang perlu diperhatikan karena mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Menurut Tjiptono (2017:106), menjelaskan bahwa lokasi yang baik ditentukan oleh kemudahan aksesibilitas, visibilitas, kondisi lalu lintas, area parkir, dan kenyamanan lingkungan usaha. Lokasi mengacu pada berbagai aktivitas pemasaran yang berusaha memperlancar dan mempermudah penyampaian dan penyaluran barang atau jasa dari produsen kepada konsumen. Dalam penelitian ini, lokasi tidak hanya dimaknai sebagai letak geografis, tetapi juga sebagai pengalaman akses pelanggan secara langsung. Meskipun Global Gym Pasuruan memiliki keunggulan berupa area latihan yang luas dan nyaman, kendala aksesibilitas akibat kepadatan lalu lintas menunjukkan adanya potensi penurunan kenyamanan pelanggan, sehingga lokasi menjadi faktor yang perlu diteliti lebih lanjut dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Penelitian terdahulu oleh Fitriyani & Lestari (2022), menunjukkan

bahwa faktor lokasi memiliki peran yang penting dalam membentuk persepsi pelanggan, yang pada akhirnya berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pelanggan.

Selain aspek lokasi, kualitas fasilitas juga faktor penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Terutama dalam konteks jasa pusat kebugaran yang sangat bergantung pada sarana fisik yang digunakan secara langsung oleh pelanggan. Kualitas fasilitas mencerminkan keandalan, ketahanan, kondisi fisik dan kinerja peralatan dan fasilitas dalam mendukung aktivitas berolahraga. Menurut Tjiptono (2023:144), dalam konteks pemasaran jasa, bukti fisik (*tangibles*) mencakup fasilitas fisik dan peralatan yang menjadi bagian dari pengalaman pelanggan dalam menggunakan layanan. Dalam konteks ini, fasilitas yang berkualitas tidak hanya dilihat dari kelengkapan, tetapi juga dari kondisi dan kemampuan fasilitas tersebut berfungsi dengan baik saat digunakan. Dalam konteks jasa kebugaran, peralatan gym dan fasilitas pendukung menjadi elemen utama yang secara langsung digunakan oleh pelanggan, sehingga kondisi, kelayakan, dan fungsi peralatan tersebut akan sangat mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diterima.

Meskipun penelitian mengenai pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan telah banyak dilakukan, namun masih menunjukkan hasil yang tidak konsisten serta sebagian kajian tersebut masih berfokus pada sektor ritel, sedangkan penelitian secara khusus peran lokasi dan kualitas fasilitas dalam sektor jasa khususnya pada pusat kebugaran (*gym*)

masih relatif terbatas. Penelitian sebelumnya oleh Fitriyani & Lestari (2022), menyimpulkan bahwa lokasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun hasil tersebut berbeda dengan penelitian oleh Ubaidillah & Suwitho, (2023), yang menunjukkan bahwa lokasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Begitu juga dengan penelitian oleh Sonya & Suhardi (2022), menyimpulkan bahwa fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan penelitian oleh Apriliani et al., (2022), menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Ketidakkonsistenan hasil tersebut menunjukkan bahwa pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan tidak selalu sama pada setiap kondisi. Oleh karena itu, terdapat celah penelitian yang menarik untuk mengkaji kembali pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Khususnya pada pusat kebugaran (*gym*) yang memiliki karakteristik berbeda karena berbasis keanggotaan (*membership*) dan interaksi jangka panjang, sehingga diharapkan dapat memberikan hasil yang lebih relevan sesuai dengan kondisi lapangan.

Berdasarkan fenomena yang terjadi serta adanya ketidakkonsistenan hasil penelitian terdahulu, penelitian ini penting untuk dilakukan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih jelas mengenai pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan, khususnya pada pusat kebugaran (*gym*). Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dasar pertimbangan bagi pelaku usaha dalam pengelolaan lokasi dan

fasilitas yang lebih optimal guna meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, penelitian tidak hanya memberikan kontribusi secara akademis, tetapi juga memberikan manfaat praktis dalam meningkatkan daya saing usaha di tengah persaingan yang semakin ketat.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka penelitian ini berjudul “Pengaruh Lokasi dan Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Global Gym di Kota Pasuruan”

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah lokasi dan kualitas fasilitas berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Global Gym di Kota Pasuruan?
2. Apakah lokasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Global Gym di Kota Pasuruan?
3. Apakah kualitas fasilitas berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Global Gym di Kota Pasuruan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun dengan rumusan masalah yang dibahas, tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Mengetahui pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas secara simultan terhadap kepuasan pelanggan Global Gym di Kota Pasuruan

2. Mengetahui pengaruh lokasi secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Global Gym di Kota Pasuruan
3. Mengetahui pengaruh kualitas fasilitas secara parsial terhadap kepuasan pelanggan Global Gym di Kota Pasuruan

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Universitas

Bagi Universitas atau bagi kalangan akademis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi konseptual bagi pengembangan literatur juga sebagai acuan dan bandingan untuk pengembangan penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

2. Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan tambahan bagi Global Gym di Kota pasuruan. Dapat menjadi bahan masukan tentang pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan. Sehingga dapat dijadikan pertimbangan untuk menetapkan kebijakan-kebijakan yang akan diambil dalam melakukan perbaikan dan perubahan di masa yang akan datang.

3. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memperluas wawasan sehingga dapat mengembangkan cara berfikir yang diperoleh di bangku kuliah. Peneliti ini di harapkan dapat menambah

pengetahuan dan wawasan penulis mengenai pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas terhadap kepuasan pelanggan.

