

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri kebugaran atau *fitness center* diketahui terus bertumbuh di seluruh dunia karena tren global yang mempengaruhi secara langsung kemudian disertai adanya peningkatan minat terhadap gaya hidup sehat. Adapun Lee (2017: 2) menyatakan jumlah usaha bidang olahraga (*fitness center*) mengalami peningkatan yang signifikan. Jumlah *fitness center* dan pusat kebugaran hingga saat ini terus meningkat seiring dengan pertumbuhan permintaan pada industri jasa layanan kesehatan tersebut. Hal itu memicu munculnya persaingan dalam berbagai aspek termasuk harga hingga bentuk kualitas pelayanan (*service quality*) yang ditawarkan oleh mereka untuk menarik pelanggan (Jeon et al., 2021).

Tidak hanya dalam skala global, fenomena perkembangan dan kenaikan permintaan terhadap layanan jasa *fitness center* atau pusat kebugaran ini juga terjadi di Indonesia. Kota Binjai sebagai salah satu kota di provinsi Sumatera Utara, Indonesia tidak luput dari tren perkembangan industri jasa di bidang kesehatan seperti *fitness center* atau fasilitas kebugaran ini. Munculnya beberapa *fitness center* di Kota Binjai menandakan bahwa adanya pertumbuhan serta perkembangan *fitness center* di Kota Binjai. Fenomena tersebut juga merupakan tanda adanya perubahan dalam gaya hidup

serta tingkat kesadaran akan pentingnya menjaga kesehatan yang semakin meningkat di kalangan masyarakat Kota Binjai.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti sejak bulan Januari 2024, terlampir pada tabel 1.1 diketahui bahwa terdapat 5 *fitness center* yang aktif beroperasi di kota Binjai. Dengan kemunculan beberapa *fitness center* tersebut, diperkirakan akan menambah alternatif bagi calon pembeli dalam memilih jasa *fitness center* yang sesuai dengan kebutuhan. Berikut adalah tabel hasil identifikasi beberapa *fitness center* yang berada di kota Binjai.

Tabel 1.1
Fitness center di Kota Binjai

No	Nama Fitness Center	Layanan
1	Neo Gym Fitness Center	Fasilitas Gym Dan Alat <i>Fitness</i> , Bilyard, analisa tubuh, Kelas Kebugaran (Aerobik, Yoga, Zumba, Body Combat, Dll), Personal Trainer 2 sesi di awal, Shower dan Locker Room, Wifi
2	Backbone Gym	Fasilitas Gym Dan Alat <i>Fitness</i>
3	Fitness Body Strong	Fasilitas Gym Dan Alat <i>Fitness</i>
4	Body Master	Fasilitas Gym Dan Alat <i>Fitness</i>
5	Fitness Mania	Fasilitas Gym Dan Alat <i>Fitness</i>

Sumber : Manajemen *fitness center* di Kota Binjai 2024

Neo gym *fitness center*, merupakan salah satu *fitness center* atau pusat kebugaran yang beralamat lengkap di Ruko Komplek Pahlawan Square, Jalan

Tuanku Imam Bonjol No. 12A, Kota Binjai, Sumatera Utara. Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa Neo gym *fitness center* merupakan satu – satunya penyedia pusat kebugaran di Kota Binjai yang memiliki layanan paling unggul dari para kompetitor. Neo gym *fitness center* memiliki peralatan fitness yang lengkap, halaman parkir luas dan selalu dalam pengawasan, bilyard, adanya tempat penyimpanan barang (*locker room*), terdapat *shower room*, toilet dan ruang ganti, lokasi strategis, dan wifi gratis), variasi kelas kebugaran tambahan (aerobik, aeroflex, aerofight, zumba, body combat, yoga, dan body tight) serta terintegrasi dengan mesin – mesin penunjang latihan yang sangat modern dibandingkan dengan beberapa *fitness center* atau pusat kebugaran pesaing yang hanya menyediakan fasilitas gym dan alat *fitness* saja.

Berdasarkan banyaknya layanan dan keunggulan yang di tawarkan, Neo gym *fitness center* seharusnya menjadi pilihan utama bagi calon pelanggan sebagai pusat kebugaran di kota Binjai. Namun, sangat berbanding terbalik dengan apa yang terjadi di lapangan bahwa kenyataannya Neo gym *fitness center* yang terlihat paling sepi dari pengunjung serta memiliki rata - rata jumlah pelanggan aktif paling sedikit dibandingkan dengan keempat *fitness center* lainnya yang memiliki fasilitas seadanya atau dapat dikatakan cukup jauh di bawah Neo gym *fitness center* Kota Binjai. Berikut adalah perbandingan rata - rata jumlah pelanggan aktif dari masing – masing *fitness center* tersebut.

Tabel 1.2

Tabel jumlah pelanggan *fitness center* di Kota Binjai

No	Nama Fitness Center	Jumlah Kunjungan Per Hari	Total Pelanggan Aktif
1	Neo Gym Fitness Center	97	203
2	Backbone Gym	230	520
3	Fitness Body Strong	210	370
4	Body Master	150	210
5	Fitness Mania	130	250

Sumber : Manajemen *fitness center* di Kota Binjai 2024

Berdasarkan tabel 1.2 tersebut, dapat diketahui bahwa banyaknya layanan yang di tawarkan oleh Neo gym *fitness center* di sini tidak menjadi jaminan usaha layanan jasa kebugaran atau *fitness center* tersebut akan ramai pengunjung. Layanan lengkap Neo gym *fitness center* yang telah disediakan hanya mampu menarik 203 orang pelanggan untuk berlangganan layanan jasa fitness di Neo gym *fitness center* dengan frekuensi kunjungan yang hanya 97 orang perhari. Dibandingkan dengan *Backbone Gym* yang memiliki jumlah kunjungan terbanyak yaitu 230 orang perhari dan memiliki 520 total pelanggan yang aktif. Oleh karena itu, Peneliti tertarik untuk menggunakan Neo gym *fitness center* sebagai objek penelitian.

Sesuai dengan hasil observasi yang diperoleh penulis, juga diketahui bahwa jumlah *member* aktif Neo gym *fitness center* dalam setahun terakhir mengalami kecenderungan penurunan. Berikut adalah grafik jumlah member Neo gym *fitness center* dalam satu tahun terakhir priode 2023-2024 sebagai berikut :



Gambar 1.2

Grafik fluktuasi jumlah member aktif Neo gym *fitness center* tahun 2023 - 2024

Sumber : Manajemen Neo Gym *Fitness Center* Kota Binjai

Berdasarkan gambar 1.2 tersebut, terlihat jumlah member Neo gym *fitness center* selama periode Januari 2023 – Mei 2024 mengalami fluktuasi yang memiliki kecenderungan penurunan. Pada dasarnya, pelanggan cenderung memutuskan untuk tidak membeli karena beberapa alasan seperti harapan personal yang tidak terpenuhi ketidaksesuaian dengan ekspektasi dan lainnya (Atmojo & Nurnida, 2023).

Pada hakikatnya, beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan sebuah *fitness center* salah satunya adalah keputusan pembelian layanan jasa *fitness center* itu sendiri. Dimana pengambilan keputusan pembelian merupakan proses pengintegrasian yang mengkombinasikan pengetahuan untuk mengevaluasi dua atau lebih perilaku alternatif dan memilih salah satu diantaranya.

Keputusan pembelian merupakan pilihan konsumen terhadap merek yang sama dengan pembelian sebelumnya yang cenderung menghasilkan peningkatan volume dan intensitas pembelian (Sirait & Sukma, 2023). Keputusan Pembelian umumnya di pengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya kualitas layanan, promosi, lokasi, produk dan harga. Hal tersebut sangat *in line* dan selaras dengan hasil penelitian Atmojo & Nurnida (2023), yang menyatakan bahwa harga dan kualitas pelayanan merupakan aspek yang paling sering menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan untuk membeli layanan jasa *fitness* di *fitness center*.

Tabel 1.3

Tabel harga *fitness center* di Kota Binjai

No	Nama Fitness Center	Harga
1	Neo Gym Fitness Center	Rp. 50.000/ Kunjungan; Rp. 380.000/ Bulan
2	Backbone Gym	Rp. 10.000/ Kunjungan; Rp. 150.000/ Bulan
3	Fitness Body Strong	Rp. 10.000/ Kunjungan; Rp. 180.000/ Bulan
4	Body Master	Rp. 8.000/ Kunjungan; Rp. 150.000/ Bulan
5	Fitness Mania	Rp. 5.000/ Kunjungan; Rp. 100.000/ Bulan

Sumber : Manajemen *fitness center* di Kota Binjai 2024

Dari segi harga, Neo gym *fitness center* menawarkan harga per *visit* dan member bulanan yang cukup tinggi dibandingkan dengan *fitness center* lainnya yaitu Rp.50.000/*visit* dan Rp.380.000/bulan. Namun jika dilihat dari banyaknya

layanan yang diberikan, Neo gym *fitness center* masih tetap layak untuk dipertimbangkan ketika akan memilih *fitness center*.

Untuk mengetahui lebih dalam tentang harga dan kualitas pelayanan Neo gym *fitness center*, penulis melakukan observasi kepada 30 responden yang merupakan konsumen yang telah membeli layanan jasa fitness di Neo gym *fitness center* Kota Binjai. Berikut adalah tabel tanggapan *member* Neo gym *fitness center* tentang harga di Neo gym *fitness center* Kota Binjai.

Tabel 1.4
Prasurvei Harga

Keterangan	Jawaban	
	Ya	Tidak
Harga yang ditawarkan Neo gym <i>fitness center</i> murah	11	19
Harga yang ditetapkan Neo gym <i>fitness center</i> sesuai dengan fasilitas yang didapatkan	18	12
Harga yang ditawarkan sesuai dengan layanan	20	10
Harga yang ditawarkan lebih ekonomis dibandingkan dengan <i>Fitness Center</i> lain	3	27

Sumber : Diolah peneliti (2024)

Dari hasil observasi tersebut, diketahui bahwa dari 30 *member* 11 *member* menyatakan bahwa harga yang ditawarkan Neo gym *fitness center* murah dan sesuai dengan daya belinya. Dari 30 *member* 18 *member* menyatakan bahwa harga yang ditetapkan Neo gym *fitness center* wajar. Dari 30 *member* 20 *member* menyatakan bahwa harga yang ditawarkan sesuai dengan layanan Serta dari 30 *member* 3

member menyatakan bahwa harga yang ditawarkan lebih ekonomis dibandingkan dengan *Fitness Center* lain. Sedangkan untuk Kualitas Pelayanan, tanggapannya cukup bervariasi namun cenderung ditanggapi positif oleh *member*-nya. Berikut adalah tabel tanggapan *member* Neo gym *fitness center* tentang kualitas pelayanan di Neo gym *fitness center* Kota Binjai.

Tabel 1.5

Prasurvei Kualitas Pelayanan

Informasi	Jawaban	
	Ya	Tidak
Kebersihan ruangan terjaga dengan baik	23	7
Peralatan fitness yang tersedia lengkap dan berfungsi dengan baik	25	5
Staff bersikap ramah kepada member	11	19
Staff responsif terhadap keluhan member	10	20
Staff memiliki keahlian yang memadai dalam bidang kebugaran	21	9

Sumber : Diolah peneliti (2024)

Berdasarkan tabel 1.5, diinformasikan bahwa dari 30 *member* 23 *member* menyatakan kebersihan ruangan di Neo gym *fitness center* terjaga dengan baik.

Dari 30 *member* 25 *member* menyatakan peralatan fitness yang tersedia di Neo gym *fitness center* lengkap dan berfungsi dengan baik. Untuk keramahan staff, dari 30 *member* hanya 11 *member* yang menyatakan staff di Neo gym *fitness center* bersikap ramah kepada *member*. Dari 30 *member* 10 *member* menyatakan staff

responsif terhadap keluhan member. Serta dari 30 *member* 21 *member* menyatakan staff memiliki keahlian yang memadai dalam bidang kebugaran.

Salah satu faktor utama yang mempengaruhi pilihan konsumen dalam membuat keputusan untuk membeli layanan jasa adalah harga. Penetapan harga berperan penting dalam proses pengambilan keputusan pembelian konsumen karena apabila harga yang ditawarkan oleh pihak perusahaan lebih rendah dari kompetitor atau pesaing yang ada maka hal tersebut akan menarik minat konsumen sehingga dapat mendorong pelanggan untuk terus melakukan pembelian dan memilih untuk terus berlangganan.

Penetapan harga memiliki pengaruh yang signifikan terhadap perilaku pembelian konsumen karena semakin tinggi harga suatu produk, semakin sedikit unit yang terjual. Sebaliknya, produk yang dijual dengan harga yang lebih rendah dari harga pasar diasumsikan akan terjual dengan volume yang lebih tinggi (Sadiq et al., 2020). Hal ini diperkuat oleh hasil penelitian sebelumnya (Sirait & Sukma, 2023), yang menunjukkan bahwa variabel harga mempengaruhi keputusan pembelian secara positif. Juga pada temuan (Hasibuan et al., 2022) yang menyatakan bahwa harga secara signifikan memengaruhi keputusan pembelian. Namun ada pandangan yang berbeda dari (Hastuti et al., 2024) yang menyatakan bahwa harga tidak berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian

Di lain sisi kualitas pelayanan juga tidak kalah penting, sebab secara signifikan Kualitas Pelayanan (*service quality*) mampu mempengaruhi keputusan pembelian (Ginting et al., 2022). Kualitas pelayanan yang tinggi dapat

meningkatkan kepuasan, kepercayaan, serta loyalitas konsumen, yang pada akhirnya mampu memperbesar kemungkinan konsumen untuk membeli dan berlangganan suatu layanan (Jeon et al., 2021). Seperti yang ditemukan (Rozi & Khuzaini, 2021) bahwa kualitas pelayanan berdampak positif terhadap keputusan pembelian. Juga pada temuan (Priyadi et al., 2024), bahwasanya kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi keputusan pembelian.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN BERLANGGANAN JASA *FITNESS CENTER* (Studi Kasus Neo Gym *Fitness Center* Kota Binjai)”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut:

1. Neo gym *fitness center* mempunyai pelanggan yang sangat sedikit.
2. Penetapan harga member di Neo gym *fitness center* yang terlalu tinggi.
3. Kualitas pelayanan dari staff Neo gym *fitness center* yang kurang memuaskan.

1.3 Pembatasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas dan mengingat luasnya permasalahan yang ada maka penulis membatasi permasalahan hanya pada variabel harga, variabel kualitas pelayanan, dan variabel keputusan berlangganan. Batasan

yang diteliti hanya pada pelanggan yang pernah berkunjung atau berlangganan layanan jasa kebugaran di Neo gym *fitness center* Kota Binjai.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi masalah, dan pembatasan masalah maka dapat disimpulkan suatu rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apakah Harga berpengaruh terhadap Keputusan Berlangganan layanan jasa *fitness* di Neo Gym *Fitness Center* Kota Binjai?
2. Apakah Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Keputusan Berlangganan layanan jasa *fitness* di Neo Gym *Fitness Center* Kota Binjai?

1.5 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang diatas, beberapa permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara harga terhadap keputusan berlangganan layanan jasa *fitness* di Neo Gym *Fitness Center* Kota Binjai.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan berlangganan layanan jasa *fitness* di Neo Gym *Fitness Center* Kota Binjai.

1.6 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada pihak-pihak terkait diantaranya:

- 1) Bagi Penulis, diharapkan dapat berguna dan memberikan kontribusi pada pelatihan, perbaikan serta memperluas wawasan dan pengetahuan penulis untuk lebih memahami serta menguasai teori yang diperoleh sepanjang perkuliahan.
- 2) Bagi perusahaan, diharapkan dapat dijadikan bahan pemikiran dan masukan bagi jasa *fitness* di Neo Gym *Fitness Center* Kota Binjai untuk mengkaji apakah harga dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keputusan berlangganan jasa *fitness center*.
- 3) Bagi Universitas Negeri Medan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan referensi untuk mahasiswa/i yang sedang melaksanakan penelitian pada objek maupun persoalan yang sama serta mengembangkan dimasa mendatang ataupun ingin melakukan penelitian lebih mendetail.
- 4) Bagi Peneliti Lain, dapat dijadikan bahan tambahan referensi literatur kepustakaan dan menambah ilmu pengetahuan bagi peneliti selanjutnya, khususnya peneliti yang membahas pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Berlangganan jasa *fitness center*.