

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pusat kebugaran menghadapi tantangan signifikan dalam menghadapi perubahan tren kesehatan yang cepat, seperti meningkatnya minat pada berbagai jenis latihan fungsional, yoga, dan HIIT, serta kebutuhan pelanggan akan program latihan yang lebih personalisasi. Selain itu, persaingan yang ketat dari jumlah pusat kebugaran dan studio fitness yang terus berkembang, ditambah dengan kemunculan aplikasi kebugaran digital, menuntut pusat kebugaran untuk berinovasi dan beradaptasi. Mereka juga harus mengatasi masalah dalam menjaga kualitas pelayanan dan pengelolaan keuangan, termasuk kebersihan fasilitas dan profesionalisme staf. Pusat kebugaran perlu memperbarui protokol kesehatan dan keselamatan, terutama di tengah situasi pandemi, dan mendukung kesejahteraan mental pelanggan. Tantangan lainnya mencakup memastikan aksesibilitas fasilitas untuk semua kelompok serta menawarkan keanggotaan yang terjangkau. Selain itu, integrasi teknologi baru seperti perangkat wearable dan sistem pemantauan kebugaran merupakan langkah penting untuk menarik pelanggan dan meningkatkan pengalaman mereka.

Pusat Kebugaran juga menghadapi tantangan dalam mencapai kepuasan pelanggan karena sejumlah faktor yang dapat mempengaruhi pengalaman mereka. Perubahan tren kebugaran yang cepat, seperti pergeseran menuju latihan berbasis fungsional, yoga, dan HIIT, memerlukan adaptasi program latihan dan layanan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Persaingan yang semakin ketat dari pusat kebugaran dan studio fitness baru, serta kemunculan aplikasi kebugaran digital, menambah tekanan untuk menawarkan layanan yang unik dan berkualitas tinggi.

Masalah lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan termasuk kebersihan fasilitas, kualitas dan kondisi peralatan, serta profesionalisme staf yang harus konsisten dan memadai. Selain itu, pengelolaan keuangan yang kurang efisien, seperti biaya keanggotaan yang tidak terjangkau atau kurangnya fleksibilitas dalam paket keanggotaan, dapat mengurangi kepuasan pelanggan. Kurangnya perhatian terhadap kesehatan dan kesejahteraan mental, serta lambatnya adopsi teknologi baru dalam pengalaman latihan, juga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan. Oleh karena itu, pusat kebugaran perlu berfokus pada peningkatan kualitas layanan, menjaga fasilitas dan peralatan dalam kondisi optimal, serta mengadopsi teknologi terbaru untuk memenuhi dan melampaui harapan pelanggan guna memastikan kepuasan yang tinggi.

Pusat kebugaran menghadapi tantangan dalam membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan karena sejumlah faktor, termasuk perubahan tren kebugaran yang cepat, yang memerlukan penyesuaian program latihan dan layanan untuk memenuhi kebutuhan yang berkembang. Persaingan yang ketat dari pusat kebugaran dan studio fitness baru, serta kemunculan aplikasi kebugaran digital, membuat sulit untuk mempertahankan pelanggan yang mungkin beralih ke alternatif yang lebih sesuai dengan preferensi mereka. Selain itu, kualitas pelayanan yang tidak konsisten, seperti kebersihan fasilitas, profesionalisme staf, dan keberagaman program latihan, dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan tingkat retensi mereka. Tantangan lainnya adalah pengelolaan keuangan, di mana biaya keanggotaan yang tinggi atau tidak adanya fleksibilitas dalam paket keanggotaan dapat menyebabkan pelanggan mencari opsi yang lebih terjangkau. Di samping itu, kurangnya perhatian terhadap kesehatan dan kesejahteraan mental

pelanggan serta kurangnya inovasi teknologi dalam pengalaman latihan juga dapat mengurangi loyalitas. Oleh karena itu, pusat kebugaran perlu terus beradaptasi dengan kebutuhan pelanggan, meningkatkan kualitas layanan, dan menawarkan nilai tambah untuk membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan secara efektif. member fitness pada pusat kebugaran juga menjadi tantangan tersendiri untuk pusat kebugaran karena tidak semua member fitness mendapatkan kepuasan dan loyal terhadap pusat kebugaran.

Grandmansion GYM merupakan salah satu usaha Fitness center yang berada di Jl. Melati, Kepanjen Kidul Kec. Kepanjenkidul, Kota Blitar. Grandmansion GYM ini menyediakan jasa dengan berbagai macam fasilitas dan pilihan yang ada. Selain itu, Fasilitas yang menyediakan berbagai layanan dan peralatan untuk mendukung kegiatan kebugaran dan olahraga, termasuk ruang latihan, peralatan kardio dan beban, kelas grup seperti yoga dan pilates, serta program pelatihan pribadi yang dirancang untuk membantu individu mencapai tujuan kesehatan dan kebugaran mereka. Selain itu, Grandmansion GYM sering menawarkan layanan tambahan seperti sauna, kolam renang, dan konseling gizi untuk meningkatkan pengalaman dan kesejahteraan keseluruhan pelanggan. Grandmansion GYM memiliki kualitas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis mengambil judul penelitian **“Analisis Strategi Pengembangan Fitness Center berdasarkan Kepuasan pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Di GM(Grandmansion) GYM Blitar”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah penelitian ini adalah :

1. Apakah Kepuasan Pelanggan mempengaruhi Strategi pengembangan secara signifikan kepada Grandmansion GYM Blitar ?
2. Apakah loyalitas pelanggan mempengaruhi strategi pengembangan di Grandmansion GYM Blitar ?
3. Seberapa besar pengaruh loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap strategi pengembangan pada Grandmansion GYM Blitar ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan terhadap strategi pengembangan di Grandmansion GYM Blitar.
2. Untuk mengetahui pengaruh loyalitas pelanggan terhadap strategi pengembangan di Grandmansion GYM Blitar.
3. Untuk mengetahui Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan terhadap Strategy Pengembangan Grandmansion GYM Blitar.

D. Manfaat penelitian

1. Bagi penulis

Bagi penulis, penelitian ini berguna untuk memenuhi persyaratan akademik dalam menyelesaikan studi dari Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar serta menambah pengetahuan dan pengalaman tentang peran digital marketing pada UMKM.

2. Bagi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar:

Sebagai tambahan informasi bacaan bagi seluruh kalangan mengenai perekonomian yang terjadi di lingkungan sekitar.

3. Bagi Peneliti Lain dan Pembaca:

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan bahan referensi untuk peneliti sejenis dan diharapkan dapat menjadi acuan informasi kepada para pelaku usaha untuk mengembangkan UMKM khususnya di Kota Blitar