

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG PENELITIAN

Kualitas dan pelanggan merupakan 2 faktor yang penting bagi setiap organisasi. Kualitas yang baik cenderung akan diikuti dengan terbentuknya loyalitas pelanggan akan produk yang bersangkutan, oleh karena itu perusahaan harus selalu melakukan perbaikan-perbaikan kualitas melalui peningkatan faktor-faktor *marketing mix* yang ada pada perusahaan.

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan berkembang saat ini memberikan suatu tuntutan bagi organisasi agar lebih memahami dan memperhatikan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Secara umum orang mengakui bahwa tujuan nyata dari suatu bisnis adalah untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan, karena kesetiaan pelanggan secara langsung dapat mempengaruhi kelangsungan hidup suatu organisasi.

Organisasi yang bergerak dalam bidang jasa yang akhir-akhir ini semakin meningkat mengiringi permintaan pasar karena pentingnya gaya hidup sehat dan kesadaran masyarakat yang semakin tinggi akan kebutuhan berolahraga yaitu merupakan organisasi fitness. Masyarakat mulai menyadari bahwa kebugaran jasmani perlu dilakukan untuk membantu mereka menjadi bugar dan terhindar dari berbagai macam penyakit. Tentang adanya hal

... fitness saat ini mulai diminati oleh konsumen untuk

membantu mereka dalam mewujudkan gaya hidup sehat didalam keseharian.

Beberapa manfaat yang di dapat karena melakukan fitnes diantaranya adalah ([www.binaraga.info](http://www.binaraga.info)) :

1. Manfaat melakukan latihan beban bagi wanita dan pria

Sudah puluhan tahun dari sekarang, para ahli menyuarakan pentingnya melakukan latihan beban bagi pria, wanita dan mereka yang berumur 50 tahun keatas. Namun kenyataannya, jumlah wanita yang mengikuti saran tersebut sangat amat sedikit jumlahnya. Kebanyakan wanita menghabiskan waktunya di pusat kebugaran untuk melakukan latihan cardiovascular (aerobic).

2. Menjadi kuat secara fisik

Dengan menjadi kuat, maka anda akan mengurangi ketergantungan anda pada pria dalam keseharian hidup anda. Segalanya menjadi mudah bagi anda, mulai dari menggendong anak, berbelanja ke pasar, mengangkat laundry, dan banyak pekerjaan fisik wanita lainnya. Dengan menjadi kuat, maka resiko cedera karena melakukan pekerjaan keseharian wanita tersebut juga menjadi minimum. Penelitian terbaru membuktikan latihan beban dengan tingkat kesulitan yang tidak terlalu tinggi sekalipun bisa meningkatkan 30-50% kekuatan wanita. Wanita juga dapat mengembangkan kekuatannya dengan kecepatan yang sama dengan pria.

3. Menurunkan lemak tubuh

Menurut penelitian Wayne Westcott, PhD, dari South Shore YMCA di

dumbell dan barbell sebanyak 2-3 kali seminggu selama 2 bulan akan mendapatkan 2 pounds otot di sekujur badannya, dan disaat bersamaan, kehilangan 3,5 pounds lemak di tubuhnya. Itu berarti wanita tersebut menjadi semakin ramping dan berisi (*lean muscle*), dan metabolisme juga ikut meningkat karenanya, dimana ia mampu membakar kalori sepanjang hari, bahkan di kala tidur sekalipun. Untuk setiap pounds otot yang anda miliki, anda akan mampu membakar 35-50 kalori lebih banyak sepanjang hari tanpa melakukan apa-apa.

#### 4. Memiliki kekuatan tanpa menjadi besar

Para peneliti juga menemukan kenyataan bahwa, tidak seperti pria, wanita tidak akan menjadi besar ototnya jika melakukan latihan beban dengan dumbell dan barbell, karena wanita hanya memiliki 10-30 kali lebih sedikit hormon di bandingkan pria. Artinya wanita bisa membentuk ototnya dan mampu memiliki garis ototnya sejelas pria, tapi tidak mungkin sebesar pria. Wanita tersebut dapat tetap tampil feminin dan sensual.

#### 5. Resiko osteoporosis menurun

Latihan beban dapat meningkatkan kepadatan mineral tulang dan mempercantik bentuk tulang sebanyak 13% dalam 6 bulan. Jika di kombinasikan dengan mengkonsumsi supplement kalsium dalam jumlah

#### 6. Kemampuan atletik menurun

Sudah di buktikan berkali kali jika latihan beban bisa memperbaiki kemampuan atletik bagi yang menjalaninya. Dengan rajin latihan beban, pemain golf dapat meningkatkan kemampuannya mengayunkan stick golf nya secara signifikan. Atlit balap sepeda bisa memperlama durasi permainan sepedanya tanpa mengalami rasa pegal berlebihan, berkat latihan beban. Apapun pilihan olahraga anda, latihan beban/fitnes sudah terbukti mampu meningkatkan performance seseorang secara keseluruhan sekaligus menurunkan resiko cedera yang didapatkan dari olahraga pilihannya.

#### 7. Resiko cedera, sakit punggung dan persendian menurun

Selain membentuk otot yang kuat, latihan beban juga membantu pembentukan jaringan otot yang menghubungkan antar anggota tubuh sekaligus meningkatkan kestabilan persendian antar anggota tubuh. Semakin kuat persendian seseorang, maka semakin kecil resiko cedera yang didaptkannya. Hasil penelitian 12 tahun menunjukkan, dengan memperkuat otot punggung bawah, maka resiko cedera punggung bawah bisa di kurangi / dihilangkan sebesar 80%. Penelitian lain juga menunjukkan, latihan beban dapat meringankan sakit akibat osteoarthritis dan memperkuat persendian.

#### 8. Resiko sakit jantung menurun

Menurut Dr. Barry A. Franklin (William Beaumont Hospital, Royal Oak, Michigan), latihan beban dapat memperbaiki performa cardiovascular dalam wujud antara lain menurunkan kolesterol LDL dan meningkatnya HDL

dan menurunkan tekanan darah. Jika di barengi dengan latihan cardiovascular, maka keuntungan tersebut kian menjadi maksimal.

#### 9. Resiko diabetes menurun

Dr. Franklin juga mengatakan, latihan beban bisa mempengaruhi cara seseorang memproses kadar gula dalam tubuhnya, yang menyebabkan resiko diabetes menurun. Problema diabetes pada orang dewasa kian bertambah jumlahnya dalam kehidupan modern masa kini. Penelitian mengindikasikan bahwa latihan beban meningkatkan pemakaian glukosa dalam tubuh sebesar 23% dalam kurun 4 bulan.

#### 10. Tak ada kata terlambat

Berkat latihan beban, wanita yang berumur 70 hingga 80'an telah terbukti mampu mendapatkan kekuatan yang berarti. Malah penelitian menunjukkan, peningkatan kekuatan semacam itu dimungkinkan bagi segala usia, asalkan latihan beban pada peserta usia lanjut itu diawasi oleh pelatih profesional.

#### 11. Perbaiki sikap dan mengatasi depresi

Sebuah penelitian di Harvard menunjukkan bahwa latihan beban selama 10 minggu berhasil menurunkan tingkat depresi lebih sukses dibandingkan cara standar yang dipakai selama ini (konsultasi psikiater). Wanita yang latihan beban dilaporkan memiliki rasa percaya diri lebih besar, sebuah faktor

Dengan melihat adanya perkembangan bisnis fitness yang semakin menjanjikan, maka akhir-akhir ini mulai banyak bermunculan berbagai pesaing bisnis kebugaran. Didalam kondisi persaingan yang semakin meningkat maka perlu dikaji berbagai strategi pemasaran melalui *marketing mix*.

Faktor-faktor *marketing mix* yang ada pada organisasi memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan organisasi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan yang menyenangkan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kesetiaan adalah melakukan strategi pemasaran melalui *marketing mix*, yang dalam hal ini terdiri dari 7 P: *Product* (produk), *Price* (harga), *Place* (tempat), *Promotion* (promosi), *People* (orang), *Process* (proses) dan *Physical Evidence* (bukti fisik). Karena karakteristik bentuk jasa yang berbeda dengan barang-barang berwujud, sebagaimana dikemukakan Kotler (1997 dalam Dian), maka konsumen dalam menilai kualitas jasa melalui pengalaman dan kepercayaan yang diperoleh melalui promosi, harga, personel serta petunjuk fisik maupun lingkungan ditempat jasa tersebut.

ditarik kesimpulan bahwa melalui strategi *marketing mix* akan dapat dinilai kualitas suatu jasa. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan keunggulan bersaing dirasa perlu mengetahui faktor-faktor *marketing mix* yang dapat dipengaruhi kesetiaan berlangganan melalui evaluasi terhadap *marketing mix* yang telah dilakukan pihak organisasi.

Kajian tentang penelitian yang membahas tentang *marketing mix* jasa organisasi fitness belum banyak dilakukan. Berawal dari dari penelitian yang dilakukan oleh Dian Widiastuti (2003) yang berjudul faktor-faktor *marketing mix* yang dipertimbangkan nasabah dalam menyimpan dana bank pemerintah di kota malang, maka peneliti ingin menganalisis penelitian mengenai **“ANALISIS PENGARUH MARKETING MIX TERHADAP KESETIAAN PELANGGAN DI KLUB ADE RAI JOGJA”**

## **B. BATASAN MASALAH PENELITIAN**

Penelitian ini ditujukan kepada konsumen yang berlangganan di Klub Ade Rai Jogja yang telah menjadi anggota selama minimal 2 bulan.

## **C. RUMUSAN MASALAH PENELITIAN**

1. Apakah faktor *marketing mix* secara parsial berpengaruh terhadap kesetiaan . pelanggan di Klub Ade Rai Jogja?

#### **D. TUJUAN PENELITIAN**

1. Untuk menganalisis faktor *marketing mix* secara parsial terhadap kesetiaan pelanggan di Klub Ade Rai Jogja.
2. Untuk menganalisis faktor *marketing mix* secara serentak terhadap kesetiaan pelanggan di Klub Ade Rai Jogja

#### **E. MANFAAT PENELITIAN**

1. Manfaat Teoritis

Dengan melakukan penelitian ini kita akan lebih memahami bahwa variabel-variabel *marketing mix* berpengaruh terhadap kesetiaan pelanggan di Klub Ade Rai Jogja.

2. Manfaat Praktik

Dari penelitian ini diharapkan akan diperoleh informasi yang akan berguna oleh pengelola Klub Ade Rai Jogja agar dapat memfokuskan prioritas program kesetiaan pelanggan pada atribut mana yang dinilai paling penting