

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR PENGAMBILAN KEPUTUSAN
DALAM MEMILIH KLUB KEBUGARAN ATLAS**



Oleh :

SANDIYANI

NRP : 11193004

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA
SURABAYA
1998**

ABSTRAK

Kualitas pelayanan menjadi tolok ukur yang penting terutama didalam bidang jasa. Sehubungan dengan kualitas pelayanan di atas, klub kebugaran Atlas juga berusaha untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada konsumennya.

Tampaknya sambutan masyarakat terhadap keberadaan klub kebugaran Atlas sangat baik yang ditunjukkan oleh jumlah anggota yang selalu meningkat. Akhirnya semakin banyak jumlah anggota Atlas dibandingkan jumlah anggota klub kebugaran lainnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan anggota Atlas dan untuk mengetahui perbedaan faktor-faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan antara anggota pria dan wanita dalam memilih klub kebugaran Atlas Surabaya. Penelitian faktor-faktor pengambilan keputusan berdasarkan 9 variabel yang mendukung yaitu: keluarga, kelompok referensi, kebudayaan, kelas sosial, motivasi, persepsi, sikap, belajar, peran dan status.

Uji statistik yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah uji X^2 . Setelah dilakukan pengumpulan dan pengolahan data primer melalui metode kuesioner ternyata terbukti bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi anggota Atlas dalam mengambil keputusan adalah faktor intern yaitu keluarga, kelompok referensi sedangkan faktor ekstern yaitu motivasi dan sikap.

Beberapa alasan anggota memilih klub kebugaran Atlas adalah : lokasi yang strategis, instruktur yang bermutu, suasana tempat berlatih menyenangkan dan aman, fasilitasnya lengkap, harga terjangkau. Berdasarkan informasi di atas maka klub kebugaran Atlas mempunyai prospek perkembangan usaha yang baik di masa depan asalkan lebih dapat memenuhi harapan konsumennya terutama dalam hal pelayanan yang memuaskan. Karena klub kebugaran Atlas bergerak dalam bidang jasa maka peran pelayanan sangat vital dalam menunjang pengambilan keputusan anggota dalam memilih Atlas.

Beberapa saran yang dapat diberikan atas hasil penelitian ini adalah : Untuk klub kebugaran Atlas diharapkan dapat mempertahankan pelayanan yang telah baik dan memperbaiki/meningkatkan pelayanan yang belum baik seperti kebersihan seluruh ruangan Atlas, khususnya WC dan kamar ganti, resepsionis, diharapkan lebih ramah, efisien, cepat waktu