

INTISARI

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam tentang evaluasi *Service Trial Offers* berdasarkan persepsi calon konsumen *Celebrity Fitness* Surabaya. Dimana sebelum calon konsumen memutuskan untuk mengikuti program ini calon konsumen diberi kesempatan untuk *trial* terlebih dahulu. *Celebrity Fitness* merupakan salah satu tempat *fitness* terbesar di Indonesia dan memiliki fasilitas yang lengkap. Di Surabaya terdapat 3 gerai *Celebrity Fitness* yaitu di Tunjungan Plaza, Supermall Pakuwon Indah dan Mall Galaxy. Selain itu *Celebrity Fitness* juga memiliki gerai di luar Indonesia yaitu di Malaysia.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Mittal yaitu calon konsumen berhak memberikan evaluasi layanan yang diterimanya. Kualitas suatu brand selalu dirasakan relevan terutama saat menhadapi kepercayaan dan layanan yang didasari pengalaman dalam jangka waktu yang panjang. Teori dari Dowling and Staelin adalah calon konsumen mendapatkan manfaat secara keseluruhan resiko dan persepsi dari evaluasi program *trial* ini beserta seluruh aspek yang terkait. Calon konsumen memerlukan informasi lebih lanjut tentang layanan ketika mencoba *trial* dengan mengukur kemampuan sendiri dengan resiko dan kerugian yang diperolehnya. Informasi yang diterima oleh calon konsumen baik dari diri sendiri maupun informasi dari orang lain bahkan rekomendasi dari orang lain akan membantu membuat keputusan dan untuk meminimalisasi resiko. Jenis penelitian adalah studi eksploratori. Sumber data yang digunakan adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung melalui *depth interview* dengan informan. Teknik pengambilan sample adalah *non-probability sampling*. Jenis *non-probability sampling* adalah *snowball sampling* yaitu dengan memilih informan yang lebih dikenal dengan peneliti kemudian informan yang dipilih mereferensikan informan yang lain untuk diwawancarai oleh peneliti.

Dari penelitian ini ditemukan beberapa hasil penelitian dan temuan apa yang menyebabkan calon konsumen memutuskan menerima atau menolak tawaran ini. Segi harga merupakan salah satu faktor utama calon konsumen memutuskan untuk menolak tawaran ini. Selain itu keputusan untuk menerima tawaran ini dari calon konsumen dari segi kesehatan, banyak konsumen yang memerlukan *fitness* untuk menjaga kesehatan badan. Oleh karena itu tawaran yang diberika oleh *celebrity fitness* berupa *trial* sangat dibutuhkan oleh konsumen.

Kata Kunci : *Service Trial*

ABSTRACT

This study aims to delve more deeply about the evaluation of the Free Service Trial Offers based on perceptions of prospective consumers Celebrity Fitness Surabaya. Where before the prospective consumers decide to participate in this program are given the opportunity to prospective customers in advance of trial. Celebrity Fitness is one of the largest fitness centers in Indonesia and has complete facilities. In Surabaya there are three outlets in Celebrity Fitness is Tunjungan Plaza, Supermall Pakuwon Beautiful and Galaxy Mall. Moreover Celebrity Fitness also has outlets outside of Indonesia is in Malaysia

Theory used in this research is the theory of Mittal is entitled to give an evaluation of prospective consumers who received services. Perceived quality of a brand is always relevant, especially when overcoming trust and service that is based on experience in the long term. Theory of Dowling and Staelin is the potential consumers to benefit overall perception of risk and evaluation of this trial program and all its related aspects. Prospective customers need more information about the service when trying to measure the ability of the trial itself with risks and losses earned. Information received by potential customers both from yourself as well as information from other people and even recommendations from others will be petrified to make decisions and to minimize the risk. The study was exploratory studies. Source data used are primary data, ie data obtained directly through depth interviews with informants. Sampling technique is a non-probability sampling. Types of non-probability sampling is snowball sampling, by choosing informant better known as researcher and informants who were chosen to refer other informants to be interviewed by investigator

From this study found some research results and findings of what caused the prospective customers decide to accept or reject this offer. Terms of price is one of the main factors of prospective consumers to decide to reject this bid. Besides the decision to accept this offer from the prospective consumers in terms of health, many consumers who need to maintain healthy body fitness. Therefore diberika bids in the form of trial by celebrity fitness is needed by consumers.

Keywords: Service Trial