

ABSTRAK

Pada masa sekarang ini, dimana banyak persaingan dalam bisnis, sebuah perusahaan harus mampu mengokohkan diri agar mampu bertahan di tengah persaingan yang semakin ketat. Salah satu hal yang dapat dilakukan, khususnya bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa, adalah dengan memperhatikan keinginan konsumennya. Keinginan konsumen ini nantinya diterjemahkan kedalam sebuah desain yang nantinya diharapkan dapat membuat konsumen merasa betah dan memiliki loyalitas yang tinggi pada perusahaan tersebut.

Pada penelitian ini, dilakukan pengamatan pada *The Warehouse Gym*, sebuah pusat kebugaran yang terletak di *Plaza Marina*, Surabaya. Pada pengamatan ini, pertama-tama dilakukan wawancara yang bertujuan untuk mengetahui pendapat responden tentang hal-hal yang mempengaruhi suasana yang ada secara umum, yang nantinya akan digunakan sebagai acuan untuk menyusun pertanyaan pada kuesioner I. Hal-hal yang mempengaruhi suasana menurut responden adalah warna dinding (35%), kebersihan (20%), kerapian (15%), temperatur (5%), penerangan (10%), sirkulasi udara (5%), kursi yang nyaman (10%), dan music (10%). Kuesioner I bertujuan untuk mengetahui kelemahan pada *The Warehouse Gym* secara lebih rinci. Setelah diketahui kelemahan-kelemahan yang ada pada kuesioner I, dilakukan penyebaran kuisisioner II untuk mendapatkan *kansei words* dari para *member*. *Kansei words* yang didapatkan berguna untuk perbaikan yang akan dilakukan. *Kansei words* yang didapatkan adalah nyaman, penunjang semangat, modern, bersih, lapang, dan sejuk. Kemudian dilakukan penyebaran kuesioner III, untuk menjabarkan *kansei words* yang dimaksud. Pertama-tama penyebaran kuesioner III disebarkan sebanyak 20 kuesioner sebagai *pre-sampling*. Kemudian dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dan didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0.723 yang berarti lebih besar dari α (5%). Hasil tersebut berarti kuesioner *pre-sampling* valid dan reliabel. Kemudian dilakukan lagi penyebaran kuesioner III sehingga jumlah total kuesioner III yang disebarkan adalah 50 kuesioner. Dari penyebaran kuesioner III tersebut juga dilakukan uji validitas dan reliabilitas, dan nilai *Cronbach's Alpha* yang didapatkan adalah 0.664 yang berarti lebih besar dari α (5%). Dari hasil ini kemudian dilakukan perancangan-perancangan untuk perbaikan dengan menggunakan QFD. Dasar-dasar pembuatan QFD didapatkan dari kuesioner II (sebagai variabel *importance of what*), dan kuesioner III (sebagai variabel *importance of how*). Dari hasil analisis QFD tersebut kemudian dijadikan acuan untuk *re-design The Warehouse Gym*.

Hasil dari rancangan ini kemudian di aplikasikan pada maket dan 3D max, dan kemudian ditunjukkan kepada para member agar dapat membandingkan kondisi mana yang lebih baik. Dan hasil yang didapat dari penyebaran kuesioner sebelum perbaikan, mean variabel nyaman adalah 2.72, penunjang semangat sebesar 3.16, modern sebesar 1.88, bersih sebesar 2.44, lapang sebesar 2.84, dan sejuk sebesar 2.68. Dan dari kuesioner setelah perbaikan didapatkan mean dari variabel nyaman sebesar 3.72, penunjang semangat sebesar 3.6, modern sebesar 3.48, bersih sebesar 3.4, lapang sebesar 3.32, dan sejuk sebesar 2.96. Dari hasil grand mean sebelum perbaikan sebesar 2.62 dan sesudah perbaikan sebesar 3.41, dapat disimpulkan bahwa *member The Warehouse Gym* merasa lebih nyaman dengan hasil rancangan perbaikan.