

INTERVIEW GUIDE

Owner Hardcore Gym Yogyakarta

1. Bagaimana Hardcore Gym mempertahankan kan pelanggan? Mengapa?
2. Bagaimana Hardcore Gym membangun relasi dengan pelanggan? Mengapa?
3. Bagaimana usaha Hardcore Gym untuk menjaga hubungan dengan member?
4. Tujuanapa yang ingindicapai Hardcore Gym dengan menjalinrelasi dengan pelanggan?
5. Bagaimanacara Hardcore Gym memberikan keuntungan kepada pelanggan dibandingkan tempat lain ?
6. Bagian apa yang menangani complain pelanggan ?
7. Bagaimana cara Hardcore Gym dalam menangani complain pelanggan ?
8. Bagaimana usaha hardcore Gym untuk memenuhi harapan pelanggan agar pelanggan tersebut tetap loyal ?
9. Bagaimana usaha Hardcore Gym untuk mendapatkan pengakuan atau diakui oleh keberadaannya oleh pelanggan atau masyarakat ?

Member Hardcore Gym Yogyakarta

1. Kenapa anda memilih Hardcore Gym ?
2. Sejak kapan anda menjadi pelanggan Hardcore Gym ?
3. Dari mana anda mengetahui keberadaan Hardcore Gym ?
4. Mengapa anda lebih menyukai di Hardcore Gym dibandingkan tempat lain?
5. Bagaimana keunggulan Hardcore Gym ?
6. Apa yang membuat anda puas dengan bergabung di Hardcore Gym ?
7. Bagaimana harapan anda bergabung di Hardcore Gym ?

Transkrip Wawancara

- 1. Bagaimana cara Hardcore Gym dalam mempertahankan agar member itu bertahan nge-gym di sini ?**

Biasanya kita sms satu persatu member hardcore gym dan selalu berusaha memberikan tempat yang nyaman.

- 2. Bagaimana cara Hardcore Gym membangun relasi dengan pelanggan ?**

FO dan instruktur yang harus ramah dengan selalu memberikan senyuman dan friendly, agar tercipta keterbukaan antara member dan instruktur.

- 3. Tujuan apa yang ingin dicapai Hardcore Gym dalam menjalin hubungan?**

Perusahaan kami berharap dengan menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan akan memberika dampak positif seperti bertambahnya jumlah member dan membuat member nyaman gym di Hardcore Gym.

- 4. Bagaimana Hardcore memberikan keuntung kepada member dibandingkan tempat Gym lain ?**

Dengan kita memberikan harga murah dengan fasilitas yang lengkap, memberikan 3x pertemuan untuk perkenalan alat kepada member baru, termasuk konsultasi pola diet dan suplemen.

- 5. Bagaimana cara Hardcore menangani komplain dari pelanggan ?**

Biasanya untuk menangani komplain, Owner langsung turun tangan untuk menangani setiap komplain, dulu pernah menggunakan kotak komplain jika pelanggan ini menyampaikan keluhannya akan tetapi menurut saya cara tersebut tidak efektif.

- 6. Apakah setiap ada komplain langsung diselesaikan secepatnya?**

Selama ini jika ada komplain biasanya langsung diselesaikan secepatnya setelah mendapatkan komplain demi memberikan kenyamanan. Seperti penambahan handuk, loker yang kurang serta perbaikan alat fitness yang rusak

7. Perlombaan apa saja yang pernah diikuti oleh Hardcore Gym

Para binaraga hardcore gym sudah banyak mengikuti perlombaan dan mendapatkan banyak medali, beberapa perlombaan yang pernah diikuti seperti Pon bina raga, angkat besi, body kontes, porda, women fitness, mister indonesia dan masih banyak lainnya. Dengan banyaknya perlombaan yang diikuti para binaraga membuat nama hardcore semakin dikenal.

8. Pertimbangan apa yang membuat owner untuk mensponsori perlombaan dan acara yang diikuti atlet?

Pertimbangan saya memberikan sponsor kepada atlet karena, saya ingin mereka menjadi juara. Kapan lagi saya bisa mensuprot para atlet agar mereka lebih bersemangat mengikuti perlombaan dan mereka merasa keberadaannya diakui di hardcore gym. Untuk acara saya mempunyai pertimbangan yaitu win win solution, atlet saya menjadi juara dan hardcore gym lebih dikenal orang sehingga membuat pelanggan semakin meningkat

9. Apakah ada evaluasi bulanan? Kenapa harus ada evaluasi?

Diperusahaan kami memang ada evaluasi bulanan dan perusahaan kami membuat evaluasi satu bulan sekali. Menurut saya selaku owner kenapa harus ada evaluasi bulanan karena untuk mengetahui permasalahan-permasalahan yang ada di hardcore gym apalagi bersifat fasilitas yang menunjang kenyamanan pelanggan. Serta mengevaluasi kinerja front office, instruktur dan office boy.

10. Bagaimana cara hardcore mengangani kelemahannya?

Kelemahan perusahaan kami pada saat ini hanya karena kurangnya jumlah handuk dan loker ketika hardcore sedang ramai, akan tetapi perusahaan telah berusaha menangani kelemahan itu dengan menambah jumlah handuk tetapi untuk jumlah loker perusahaan kami belum menambah jumlahnya.

11. Bagaimana cara hardcore untuk mengurangi jumlah komplain dari pelanggan?

Disini perusahaan selalu menerima semua komplain yang disampaikan oleh pelanggan, perusahaan langsung menyelesaikan satu persatu semua komplain yang disampaikan pelanggan.

12. Faktor apa yang membuat owner mengupgrade fasilitas di hardcore gym?

Faktor yang pertama mengapa saya mengupgrade fasilitas adalah untuk perbaharuan aja, faktor yang kedua mengupgrade fasilitas sesuai dengan kebutuhan pelanggan agar lebih betah dan lebih nyaman.

13. Bagaimana cara anda mengetahui kebutuhan pelanggan

Seperti yang pernah saya jelaskan dengan menjalin hubungan baik dengan pelanggan merupakan salah satu cara agar saya mengetahui kebutuhan apa saja yang diperlukan oleh pelanggan

14. Apakah ada event rutin yang sering di laksanakan hardcore gym?

Setiap perusahaan pasti memiliki event rutin yang selalu dilaksanakan, tidak terkecuali hardcore gym. Hardcore gym juga memiliki event rutin yang dilaksanakan dua tahun sekali yaitu Hardcore open merupakan perlombaan body contest.

15. Kenapa event rutin dilaksanakan hanya dua tahun sekali?

Disini kenapa hardcore gym melakukan event rutin hanya dua tahun sekali karena saya memberikan waktu para atlet untuk latihan lebih maksimal agar dapat mempersiapkan dirinya untuk mengikuti event rutin yang kami adakan.

16. Apa alasan hardcore gym membuat event rutin?

Saya berharap dengan membuat event rutin ini agar masyarakat mengetahui hardcore gym, dengan mereka mengetahui hardcore gym membuat mereka ingin bergabung menjadi member.

17. Apakah ada rencana menambahkan event rutin yang lainnya?

Seluruh pengurus hardcore memang sedang merencanakan untuk menambah event rutin akan tetapi masih dalam pertimbangan dan belum di publikasikan. Apabila event ini telah direncanakan dengan matang barulah hardcore gym berani untuk mempublikasikannya.

18. Bagaimana menurut anda apakah event rutin tersebut telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan harapan?

Sejauh ini setelah melaksanakan event rutin kami mengadakan evaluasi untuk mengetahui tingkat keberhasilan event serta kendala yang dihadapi selama event berlangsung. Setelah melakukan evaluasi tersebut menurut saya lumayan berhasil walaupun perusahaan kami tergolong perusahaan yang baru.

19. Setelah melaksanakan event apakah ada dampak yang dirasakan?

Dengan mengadakan event perusahaan kami sangat merasakan dampaknya yaitu bertambahnya jumlah member yang sangat pesat.

20. Dari mana anda mengetahui keberadaan hardcore gym?

Kebetulan saya mengenal bapak Cahyo selaku ayah dari pemilik hardcore gym, setelah saya mengetahui anak beliau membuka tempat fitness saya mendatangi hardcore untuk berolahraga.

21. Sejak kapan anda bergabung di hardcore gym?

Saya mulai bergabung di hardcore gym sejak tahun 2014 sehingga sekarang.

22. Apa alasan anda memilih hardcore gym?

Saya lebih memilih hardcore gym karena banyak pertimbangannya, seperti lokasi yang strategis dekat dengan tempat kerja saya selain itu memudahkan saya untuk pergi ke tempat lainnya hardcore berada dipusat kota. Fasilitas yang diberikan hardcore juga cukup banyak seperti alat yang lengkap dengan kondisi bagus, free handuk, free loker,wifi, air minum, kamar mandi yang memiliki air hajatnya, ruang sauna, free parkir dengan harga yang cukup murah dengan mendapatkan fasilitas yang cukup banyak.

23. Apakah anda merasa puas dengan fasilitas yang diberikan hardcore gym?

Saya merasa puas dengan fasilitas yang diberikan, menurut saya fasilitas yang diberikan cukup lengkap, nyaman dan banyak fasilitas tambahan untuk menunjang kenyamanan.

24. Apakah anda puas dengan pelayanan yang diberikan staf hardcore gym?

Saya merasa puas, karena staf hardcore gym sangat ramah dengan member mereka memberika pelayanan yang sangat bagus seperti menyapa member, menjelaskan pricelist kepada member baru.

25. Apa harapan anda untuk hardcore gym?

Harapan saya agar fasilitas yang ada dihardcore semakin meningkat dan semakin baik lagi.

26. Bagaimana cara instruktur membuat pelanggan nyaman? Apa kiatkiatnya?

Yang pertama memang harus ada kiat kiat nya, sebagai instruktur yang profesional supaya member betah kita harus melakukan pendekatan dalam arti tegur sapa, perkenalan. Kedua pendekatan dengan cara mengajari member baru melatih bahkan dipandu dari awal sampai akhir agar mereka mengetahui teknik tekni yang benar agar member baru tidak salah teknik . ketiga kita harus wellcome kepada member baru agar member itu betah agar sampe bertahun tahun. Harus bersikap

profesional dalam arti instruktur harus mengerti tentang ilmu fitness dan ilmu anatomi tubuh, selanjutnya bagaimana cara mengajarkannya selama 1-2 jam.

27. Bagaimana cara instruktur menyusun materi dan melatih pelanggannya?

Kebetulan saya menjadi instruktur 13 tahun, materi yang diajarkan banyak variasi jangan sampai cuma beberapa variasi apabila orang itu ingin membentuk tubuh dari kurus ingin gendut dan sebaliknya instruktur mempunyai cara, sistem yang berbeda beda.

28. Bagaimana cara pengaturan jadwal gym?

Memiliki jadwal sendiri dan setiap harinya memiliki program yang berbeda seperti hari senin latihan dada yang memiliki 9 variasi sampe 12 variasi, selasa latihan otot perut yang memiliki 4 variasi, dilanjutkan otot tangan. Sehingga membuat member merasa puas dengan jadwal dan program yang diberikan. Latihan 2-3 jam. Waktu latihan disesuaikan antara member dengan instruktur. Dan jadwal disesuaikan dengan program yang diberikan instruktur.

29. Bagaimana cara instruktur membuat member lebih terbuka?

Memberikan kenyamanan, harus ramah, selalu menugur dengan member. Berikan pengalaman yang terbaik selama menjadi instruktur, selalu mengingatkan pola makan. Pokonya selalu ramah karena kita menjual jasa agar member selalu loyal.

30. Bagaimana cara FO membuat pelanggan menjadi nyaman?

Menurut saya service harus ditingkatkan, service bisa masuk dalam segala aspek. Contohnya greating ketika member datang, menanyakan keperluan member seperti ingin mendaftar menjadi member, memperpanjang member. Serta menjelaskan sebaik mungkin pricelist dan fasilitas yang ada dihardcore agar membernya lebih mengerti. Merangkul member agar member tidak merasa canggung atau sungkan saat mengobrol dengan fo.

31. Apakah banyak pelanggan yang komplain ke fo mengenai fasilitas?

Pelanggan banyak komplain masalah handuk dan loker yang kurang banyak, saya sebagai fo selalu menampung semua keluhan pelanggan yang menyampaikan kepada saya untuk saya sampaikan kepada owner hardcore gym.

32. Bagaimana cara fo memperkenalkan hardcore gym?

Biasanya saya mengajak dari teman teman terdekat saya dulu untuk ikut bergabung, apabila mereka merasa puas pasti mereka akan memberitahu dan mengajak teman teman mereka yang lainnya. Selain itu saya juga membroadcast di bbm untuk memperkenalkan dan mengajak untuk bergabung di hardcore gym.