

ABSTRAK

Helios Fitness Miko Mall Bandung adalah salah satu industri kesehatan dan kebugaran yang berkembang di Kota Bandung, sebagai salah satu *fitness center* di Bandung. Helios Fitness Miko Mall Bandung merupakan perusahaan jasa yang memberikan fasilitas dan kelas-kelas kebugaran bagi para membernya. Dari hasil penelitian yang dilakukan pada perusahaan diketahui bahwa faktor-faktor seperti *tangible*, *assurance* dan *empathy* tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas member fitness Helios Miko Mall.Bandung. Oleh karena itu penelitian mengenai kualitas pelayanan pada Helios Fitness Miko Mall Bandung dilakukan.

Penelitian kualitas pelayanan dilakukan dengan menganalisis faktor-faktor seperti *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, *tangibles*. Dari hasil penelitian didapatkan *reliability* dan *responsiveness* berpengaruh signifikan secara parsial terhadap loyalitas member Helios Fitness Miko Mall. Hasil pengolahan regresi untuk kualitas pelayanan (*service quality*) terhadap loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) adalah sebesar 30,1%. Dari hasil tersebut maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) mempengaruhi loyalitas pelanggan (*customer loyalty*) sebesar 30,1% dan sisanya 69,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Dari hasil penelitian, perusahaan disarankan manajemen Helios Fitness Miko Mall Bandung diharapkan terus meningkatkan kualitas pelayanan (*service quality*) seperti ketepatan waktu dalam layanan, kesopanan, dan keramahan serta kelengkapan peralatan dan perlengkapan *fitness* dalam layanan yang dimilikinya agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

Helios Fitness Miko Mall Bandung is one of the health and fitness industry that developed in the city of Bandung, as one fitness center in Bandung. Helios Fitness Miko Mall Bandung is a service company providing facilities and fitness classes for members. From the results of research conducted on the company it is known that factors such as tangible, assurance and empathy are not partial effect on loyalty members Miko Mall.Bandung fitness Helios. Therefore, research on the quality of service at Helios Fitness Miko Mall Bandung done.

Service quality research conducted by analyzing factors such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles. From the results, reliability and responsiveness significant effect partially to the loyalty of the members of Helios Fitness Miko Mall. Results of regression processing for quality of service (service quality) on customer loyalty (customer loyalty) is 30.1%. From these results, the authors can conclude that the quality of service (service quality) affects customer loyalty (customer loyalty) of 30.1% and the remaining 69.9% is influenced by other factors not discussed in this study.

From the research, suggested the company management Helios Fitness Miko Mall Bandung expected to continue to improve the quality of service (service quality) as timeliness of service, courtesy, and friendliness as well as the completeness of the fitness equipment and supplies its services to meet the needs and expectations of customers.

Keywords: service quality, customer loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
 BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Kajian Pustaka.....	8
2.1.1 Manajemen Peemasaran.....	8
2.1.2 Jasa/Pelayanan.....	9
2.1.3 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	12
2.1.4 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.5 Loyalitas Pelanggan.....	15
2.2 Literatur Jurnal/Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Rerangka Pemikiran.....	22
2.4 Pengembangan Hipotesis dan Model Penelitian.....	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	24
3.2 Penentuan Populasi dan Sampel	24
3.2.1 Populasi.....	24
3.2.2 Sampel.....	25
3.3 Operasional Variabel (OV).....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.5 Metode Pengolahan Data	29
3.5.1 Uji Validitas.....	29
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.5.3 Analisis Data	30
3.5.4 Pengujian Hipotesis Penelitian	31

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Karakteristik Responden.....	33
4.1.2 Tanggapan Kualitas Pelayanan.....	36
4.1.3 Tanggapan Loyalitas Pelanggan.....	47
4.1.4 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	53
4.1.5 Hasil Uji Asumsi Klasik	57
4.1.6 Analisis Data	61
4.1.7 Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian	63
4.2 Pembahasan.....	68

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan.....	69
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	70
5.3 Saran	71

DAFTAR PUSTAKA	72
----------------------	----

LAMPIRAN	74
----------------	----

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	85
------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran	22
Gambar 2.2 Model Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	23



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Operasional Variabel	26
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	34
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	35
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Kedatangan	36
Tabel 4.5	Helios Fitness Memiliki Tata Letak Ruang yang Menarik.....	37
Tabel 4.6	Fasilitas Fisik Helios Fitness Menarik Secara Visual.....	38
Tabel 4.7	Staff Helios Fitness Berpenampilan Rapi	39
Tabel 4.8	Helios Fitness Memberikan Perhatian Individual kepada Anda	40
Tabel 4.9	Helios Fitness Memiliki Jam Operasional yang Nyaman bagi Semua Pelanggan	41
Tabel 4.10	Bila Helios Fitness Berjanji untuk Melakukan Sesuatu pada Waktu Tertentu, Maka akan Menepati Janjinya	42
Tabel 4.11	Saat Anda Memiliki Masalah, Helios Fitness Sungguh Berusaha untuk Membantu Memecahkannya	43
Tabel 4.12	Staff Helios Fitness Memberitahu Anda kapan Pasti Layanan akan Diberikan	44
Tabel 4.13	Staff Helios Fitness Melayani Anda dengan Cepat	45
Tabel 4.14	Helios Fitness Memberikan Jaminan bila Ada Keluhan Pelanggan yang Tidak Tertangani dengan Baik	46
Tabel 4.15	Anda Merasa Nyaman dalam Berinteraksi dengan Helios Fitness	47
Tabel 4.16	Anda Cenderung Mengatakan Berbagai Hal Positif tentang Helios Fitness	48
Tabel 4.17	Anda akan Merekomendasikan Helios Fitness kepada Orang yang Menanyakan Pendapat Anda	49
Tabel 4.18	Anda akan Mendorong Saudara dan Teman Anda untuk Menggunakan Jasa Helios Fitness	50
Tabel 4.19	Anda Menganggap Bahwa Helios Fitness Sebagai Pilihan yang Tepat untuk Anda	51
Tabel 4.20	Anda Cenderung akan Menggunakan Lebih Banyak Jasa Helios Fitness dalam Beberapa Tahun ke Depan	52
Tabel 4.21	Tabel Uji Validitas	54
Tabel 4.22	Hasil Uji Kecukupan Sampel	55
Tabel 4.23	Hasil Koefisien Reliabilitas	56
Tabel 4.24	Hasil Uji Normalitas	58
Tabel 4.25	Hasil Uji Multikolinearitas	59

Tabel 4.26 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.27 <i>Coefficients</i> Regresi	62
Tabel 4.28 Tabel <i>Correlations</i>	65
Tabel 4.29 <i>Model Summary</i> dan <i>ANOVA</i>	67



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A	Kuesioner Penelitian	74
Lampiran B	Data Kuesioner	77

