

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN, PROGRAM
MEMBERSHIP, DAN KUALITAS FASILITAS TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN FITNESSWORKS SIDOARJO**

**Diajukan kepada Universitas Wijaya Kusuma Surabaya untuk Memenuhi
Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M)**



**Diajukan Oleh :
MUHAMMAD SALAFIN IZZUL HAQ
NPM: 21420032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS WIJAYA KUSUMA SURABAYA**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN, PROGRAM MEMBERSHIP,
DAN KUALITAS FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
FITNESSWORKS SIDOARJO**

Diajukan Oleh:

MUHAMMAD SALAFIN IZZUL HAQ

NPM: 21420032

TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH:

DOSEN PEMBIMBING



Dr. Santirianingrum Soebandhi, S.E., M.Com

Tanggal, 24 Februari

KETUA PROGRAM STUDI



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM

Tanggal, 24 Februari

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN, PROGRAM MEMBERSHIP,
DAN KUALITAS FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
FITNESSWORKS SIDOARJO**

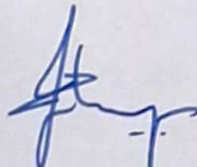
Dipersiapkan dan disusun oleh:

MUHAMMAD SALAFIN IZZUL HAQ

NPM: 21420032


Susunan Dewan Penguji

Pembimbing Utama



Dr. Santirianingrum Soebandhi, S.E., M.Com

Anggota Dewan Penguji Lain



Kharis Marpurdianto, M.Hum., MM

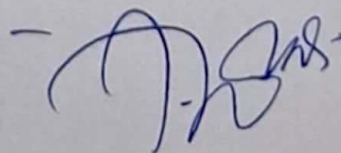


Dr. Adrianto Trimarjono. S.E., MM

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan

Untuk memperoleh gelar sarjana manajemen

Tanggal.....24 Februari.....



Dwi Indah Mustikorini, SE., MM

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa di dalam naskah skripsi tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh diri saya sendiri atau orang lain untuk memperoleh gelar akademik dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam bagian utama skripsi dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, maka saya bersedia jika disertasi digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SARJANA MANAJEMEN) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Surabaya, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Muhammad Salafin Izzul Haq
NPM: 21420032

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat, nikmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan kemudahan serta kelancaran dalam proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Tanpa pertolongan-Nya, penulis tidak akan dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia keluar dari masa kegelapan menuju zaman yang penuh dengan cahaya ilmu pengetahuan. Skripsi ini dibuat untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Untuk itu penulis menyelesaikan skripsi dengan judul “ANALISIS PENGARUH KEPUASAN PELAYANAN, PROGRAM MEMBERSHIP, DAN KUALITAS FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN FITNESSWORKS SIDOARJO”. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada :

1. Yang utama dan terutama penulis mengucapkan syukur kepada Allah SWT yang sudah memberikan kesempatan penulis untuk menempuh pendidikan di Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
2. Bapak Prof. Dr. dr. H. Widodo Ario Kentjono, sp.THT-KL(K), FICS , Selaku Rektor Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
3. Bapak Gimanto Gunawan, MM., M.Ak , Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
4. Bapak Dr. Andrianto Trimarjono, SE., MM , Selaku Ketua Progam Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.
5. Ibu Dr. Santirianingrum Soebandhi, S.E., M.Com, Selaku Dosen Pembimbing yang dengan ikhlas dan sabar dalam memberikan bimbingan atas penyusunan skripsi ini dari awal sampai akhir.
6. Bapak Lestari, SE., M.M. Selaku Dosen Wali yang selama ini setia membimbing, mendukung, dan membantu penulis dalam perjalanan studinya di

Universitas Wijaya Kusuma Surabaya.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah memberikan ilmu, pengetahuan dan pengalaman kepada penulis selama proses perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma Surabaya. Serta seluruh Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Wijaya Kusuma yang telah membantu menyampaikan dan memberikan informasi kepada penulis.
8. Untuk kedua orang tua tercinta. Terima kasih Ayahanda dan Ibunda yang telah memperjuangkan banyak hal untuk mengisi dunia penulis dengan penuh kebahagiaan. Terima kasih atas segala cinta, pengorbanan, nasehat dan doa-doa terbaik yang tidak pernah hentinya kalian berikan kepada penulis sampai bisa berada di titik ini. Penulis sangat bersyukur atas keberadaan kalian dan terima kasih sudah menjadi orang tua yang terbaik.
9. Untuk seluruh sahabat terbaik, Nazil, Arya, Dayat, Rafly, Fendy. Terima kasih atas segala waktu, pengalaman, dan dukungan satu sama lain dari awal perkuliahan sampai selesainya penulisan skripsi ini. Semoga kita bisa bertemu kembali dalam versi yang terbaik

Semoga kebaikan semua pihak yang telah terlibat dalam perkuliahan dan perskripsian penulis dibalas oleh Allah SWT. Penulis menyadari bahwa skripsi penulis masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun dari semua pihak. Semoga skripsi ini memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan semua pihak.

Surabaya,
Muhammad Salafin Izzul Haq

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kepuasan pelayanan, program membership, dan kualitas fasilitas terhadap loyalitas pelanggan Fitnessworks Sidoarjo. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan regresi linier berganda terhadap 73 responden yang merupakan pelanggan aktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pelayanan dan program membership tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dengan nilai signifikansi masing-masing 0,675 dan 0,263 ($> 0,05$). Sebaliknya, kualitas fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai signifikansi 0,000 dan koefisien regresi 0,959, menjadikannya faktor dominan dalam membentuk loyalitas. Model penelitian ini mampu menjelaskan 64,2% variasi loyalitas pelanggan ($R^2 = 0,642$). Temuan ini menekankan pentingnya pengelolaan fasilitas sebagai prioritas dalam mempertahankan loyalitas pelanggan, sementara aspek pelayanan dan program membership memerlukan evaluasi lebih lanjut.

Kata Kunci: Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelayanan, Program Membership, Kualitas Fasilitas, Fitnessworks.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service satisfaction, membership programs, and facility quality on customer loyalty at Fitnessworks Sidoarjo. A quantitative approach was employed using multiple linear regression on data collected from 73 active customers. The results indicate that both satisfaction quality and membership programs do not have a significant effect on customer loyalty, with significance values of 0.675 and 0.263 respectively (> 0.05). Conversely, facility quality has a positive and significant effect on loyalty, with a significance value of 0.000 and a regression coefficient of 0.959, making it the most dominant factor. The model explains 64.2% of the variation in customer loyalty ($R^2 = 0.642$). These findings highlight the importance of maintaining and improving facilities to sustain customer loyalty, while service and membership aspects require further evaluation and strategic development.

Keywords: Customer Loyalty, Service Satisfaction, Membership Program, Facility Quality, Fitnessworks.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
HALAMAN PENGESAHAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar Belakang.....	14
1.2 Rumusan Masalah.....	14
1.3 Tujuan.....	19
1.4 Manfaat Penelitian.....	19
1.5 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II TELAAH PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	22
2.1 Landasan Teori.....	22
2.1.1 Kepuasan Pelayanan.....	22
2.1.2 Program Membership.....	24
2.1.3 Kualitas Fasilitas.....	27
2.1.4 Loyalitas Pelanggan.....	29
2.2 Penelitian Sebelumnya.....	32
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	35
2.4 Kerangka Konseptual.....	39
BAB III METODE PENELITIAN	41
3.1 Pendekatan Penelitian.....	41
3.2 Populasi dan Sampel.....	41
3.2.1 Populasi.....	41
3.2.2 Sampel.....	42
3.3 Identifikasi Variabel.....	43
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	45
3.5 Jenis dan Sumber Data.....	47
3.5.1 Jenis Data.....	47

3.6	Prosedur Pengumpulan Data.....	48
3.7	Teknik Analisis Data.....	49
3.7.1	Uji Instrumen	49
3.7.2	Uji Asumsi Klasik.....	50
3.7.3	Uji Regresi Linier Berganda	52
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		55
4.1	Gambaran Umum Perusahaan.....	55
4.1.1	Sejarah Singkat Fitnessworks	55
4.1.2	Brand Fitnessworks.....	56
4.1.3	Visi dan Misi Fitnessworks.....	58
4.2	Hasil Penelitian	58
4.2.1.	Kriteria dan Karakteristik Responden	58
4.3	Deskripsi Variabel Penelitian.....	60
4.3.1	Deskripsi Jawaban Responden.....	61
4.4	Analisis Data.....	64
4.4.1	Uji Validitas	64
4.4.2	Uji Reliabilitas	65
4.4.3	Uji Regresi Linier Berganda	66
4.4.4	Hasil Koefisien Determinasi (R ²).....	68
4.4.5	Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4.6	Uji t	71
4.5	Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.5.1	Pengaruh Kepuasan Pelayanan Terhadap Loyalitas	72
4.5.2	Pengaruh Program Membership Terhadap Loyalitas.....	73
4.5.3	Pengaruh Kualitas Fasilitas Terhadap Loyalitas	74
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		76
5.1	Kesimpulan	76
5.2	Keterbatasan Penelitian.....	76
5.3	Saran	77
DAFTAR PUSTAKA		78

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Matriks Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 3.1 Tabel Definisi dan Indikator Operasional.....	45
Tabel 3.2 Skor Pernyataan Kuisisioner Ditentukan Berdasarkan Skala Likert	48
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Gender.....	59
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	59
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Member	60
Tabel 4.4 Kategori Jawaban Responden	61
Tabel 4.5 Respons Responden Terhadap Variabel X1.....	61
Tabel 4.6 Respons Responden Terhadap Variabel X2.....	62
Tabel 4.7 Respons Responden Terhadap Variabel X3.....	63
Tabel 4.8 Respons Responden Terhadap Variabel Y1.....	63
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas	65
Tabel 4.10 Hasil Uji Reliabilitas.....	65
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	66
Tabel 4.12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R ²).....	68
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	69
Tabel 4.14 Hasil Uji t.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 4.1 Logo Fitnessworks	55
Gambar 4.2 Fasilitas Fitnessworks	57
Gambar 4.3 Grafik Hasil Uji Normalitas	69
Gambar 4.4 Grafik Uji Heterokedastisitas	70

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....	82
LAMPIRAN 2 TABULASI DATA PENELITIAN.....	89
LAMPIRAN 3 HASIL OLAHDATA SPSS	94