

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas konsumen Helios Fitness Festival Citylink, serta seberapa besar pengaruh kualitas jasa terhadap loyalitas member pada Helios Fitness Festival Citylink. Faktor yang diuji dalam penelitian ini adalah kualitas jasa sebagai variabel independen, sedangkan loyalitas konsumen sebagai variabel dependen.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif. Teknik pengumpulan data berupa penelitian lapangan dengan cara menyebarkan kuesioner sebanyak 121 responden. Pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yang berjenis *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana pada taraf signifikansi sebesar 5%. Program yang digunakan dalam menganalisis data menggunakan *Statistical Package for Social Sciences (SPSS)* ver. 23.00.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif Kualitas Jasa yang signifikan terhadap Loyalitas Konsumen Helios Fitness Festival Citylink. Sedangkan besarnya pengaruh kualitas jasa dalam memberikan kontribusi pengaruh terhadap loyalitas konsumen sebesar 25.8%. Sehingga semakin tinggi kualitas jasa, maka akan semakin tinggi pula loyalitas konsumen Helios Fitness Festival Citylink.

Kata Kunci : Kualitas Jasa, Loyalitas Konsumen, Fitness

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the impact of service quality towards customer loyalty at Helios Fitness Festival Citylink, and how much the impact of service quality towards customer loyalty at Helios Fitness Festival Citylink. Factors tested in this research is service quality as independent variable. Meanwhile, customer loyalty as dependent variable.

The method used in this research is descriptive methods. To collect the data, the research basically utilizes the field research by distributing questionnaires to 121 respondents. Sampling process uses nonprobability sampling technique that is in form purposive sampling, methods of analysis approved in this research is simple linear regression analysis at a significant level of 5%. The program used to analyze the data using the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) ver. 23.00.

The result showed that service quality have a significant and positive effect on customer loyalty. While the impact of service quality in contributing on customer loyalty equal 25.8%. So, the higher the service quality, the higher customer loyalty at Helios Fitness Festival Citylink.

Keywords : Service Quality, Customer Loyalty, Fitness