

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, DAN
FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HENDRA
*FITNESS SAMARINDA***

SKRIPSI



KEN NADIA AMBARSARI ARY

12-1801325

**SEKOLAH TINGGI ILMU MANAJEMEN
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA YOGYAKARTA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

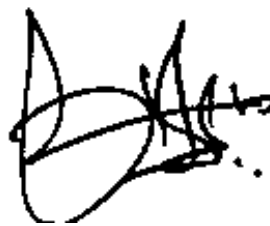
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, DAN
FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HENDRA *FITNESS*
SAMARINDA**

Diajukan oleh: Ken Nadia Ambarsari Ary

No. Mhs: 121801325

Yogyakarta, 21 Juli 2023

Telah disetujui oleh :

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tri Utomo Prasetyo', written in a cursive style.

Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI, DAN
FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HENDRA *FITNESS*
SAMARINDA

Skripsi ini telah dipertahankan dan disahkan di depan Dewan penguji
Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta

Tanggal: 7 Agustus 2023

Yang terdiri atas:

Ketua



Muhammad Roni Indarto, Drs., M.Si

Anggota



Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini , saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan di Hendra *Fitness* Samarinda“ dan diajukan untuk diuji pada tahun 2023 adalah hasil karya saya dalam skripsi ini tidak terdapat keseluruhan atau sebagian dari tulisan orang lain yang saya ambil dengan cara menyalin atau meniru gagasan maupun pendapat dari penulis lain, yang saya akui seolah-olah sebagai tulisan saya sendiri tanpa memberikan pengakuan pada penulisnya.


Apabila saya melakukan hal tersebut baik sengaja maupun tidak, dengan ini saya menyatakan menarik yang saya ajukan sebagai hasil tulisan saya sendiri dan gelar serta ijazah yang telah di berikan oleh Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta batal saya terima.

Yogyakarta, 24 Juli 2023



Ken Nadia Ambarsari Ary

Saksi 1, sebagai pembimbing skripsi merangkap anggota tim penguji skripsi:



Tri Utomo Prasetyo, S.E., M.Ec.Dev

Saksi 2, sebagai ketua tim penguji skripsi:



Muhammad Roni Indarto, Drs., M.Si

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, dan Fasilitas terhadap Loyalitas Pelanggan di Hendra *Fitness* Samarinda” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Terimakasih atas motivasi, dukungan dan doa dari semua pihak yang telah ikut serta dalam penyelesaian penyusunan skripsi, Penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis, Bapak Hendra dan Ibu Anik yang selalu mendukung, memotivasi dan mendoakan penulis baik dalam keadaan suka maupun duka dalam penyusunan skripsi.
2. Kepada Adik saya, Indira, Adel, Rama, Aulia, dan Arya yang selalu mendukung saya.
3. Kepada Dosen pembimbing saya Tri Utomo Prasetyo, S.E., M. Ec.Dev. yang sangat sabar dalam membimbing serta meluangkan waktu dan memberikan dukungan kepada penulis.
4. Kepada sahabat sahabat penulis Riko Ferdian, Fida Larasati G, Nicolas Cevin A.H, Maratus Solikah, dan Nabila Syechan.
5. Berbagai pihak lain yang telah memberikan bantuan sehingga memperlancar penulis dalam kegiatan dan penulisan skripsi ini.

MOTTO

“Jangan Bandingkan Prosesmu Dengan Orang Lain, *Because Everyone Has Their Ability*”

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Promosi, Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Hendra *Fitness* Samarinda” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana di STIM YKPN Yogyakarta. Keberhasilan dalam penulisan skripsi ini tidak lepas dari dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua penulis Bapak Hendra Dan Ibu Anik yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam penyusunan dan menyelesaikan penulisan skripsi.
2. Bapak Tri Utomo Prasetyo, S.E., M. Ec.Dev. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dengan ikhlas serta tulus hati guna memberikan arahan, bimbingan dan saran yang bermanfaat sehingga skripsi ini dapat terwujud dan terselesaikan dengan baik.
3. Bapak Dr. Suparmono, M.Si. selaku ketua Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta.
4. Seluruh dosen dan karyawan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN Yogyakarta yang telah mendidik dan memberikan pelayanan yang terbaik kepada penulis.
5. Berbagai pihak lain yang telah memberikan bantuan sehingga memperlancar penulis dalam kegiatan dan penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, namun penulis berharap skripsi ini akan bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama yang terkait dengan manajemen pemasaran.

Yogyakarta, 24 Juli 2023



Ken Nadia Ambarsari Ary

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA, PROMOSI DAN FASILITAS TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN DI HENDRA *FITNESS* SAMARINDA

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan, harga, promosi dan fasilitas terhadap loyalitas pelanggan di Hendra *Fitness* Samarinda. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner yang dibagikan melalui *google form*. Populasi dari penelitian ini merupakan masyarakat yang pernah melakukan kegiatan *gym* di Hendra *Fitness* Samarinda. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan Teknik *Non-Probability sampling* dengan Teknik *Purposive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 100 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga, promosi, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Hendra *Fitness* Samarinda. Sedangkan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan Hendra *Fitness* Samarinda.

Kata kunci: kualitas pelayanan, harga, promosi, fasilitas, dan loyalitas pelanggan.

ABSTRACT***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, PRICE, PROMOTION, AND FACILITY
ON CUSTOMER LOYALTY IN HENDRA FITNESS SAMARINDA***

This study aims to determine the effect of service quality, price, promotion, and facility on customer loyalty in Hendra Fitness Samarinda. The data collection method used a questionnaire distributed via google form. The population of this study is a people who have gym activities at Hendra Fitness Samarinda. Sampling was done using Non-Probability Sampling with purposive sampling technique. The number of samples is 100 respondents. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that price, promotion, and facility have a positive and significant effect on customer loyalty in Hendra Fitness Samarinda. While the service quality appeal does not have a significant effect on customer loyalty in Hendra Fitness Samarinda.

Keywords: service quality, price, promotion, facility, and customer loyalty.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS SKRIPSI	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	iv
MOTTO.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
<i>ABSTRACT</i>	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	8
C. Rumusan Masalah	9
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian	10
BAB II.....	11
LANDASAN TEORI.....	11
A. Pemasaran Jasa.....	11
B. Kualitas Pelayanan.....	13
C. Harga	15
D. Promosi	20
E. Fasilitas.....	23
F. Loyalitas Pelanggan	24
G. Penelitian Terdahulu	26
H. Kerangka Penelitian.....	30
I. Hipotesis	30
BAB III.....	37
METODOLOGI PENELITIAN	37

A. Definisi Konsep.....	37
B. Definisi Operasional.....	38
C. Jenis Penelitian.....	40
D. Jenis dan Sumber Data.....	41
E. Populasi dan Sampel	41
F. Metode Pengumpulan Data.....	42
G. Uji Instrumen Penelitian	43
BAB IV	49
GAMBARAN PERUSAHAAN DAN ANALISIS DATA.....	49
A. Gambaran Umum Perusahaan	49
B. Analisis Data.....	50
C. Pembahasan	63
BAB V.....	68
KESIMPULAN DAN SARAN	68
A. Kesimpulan	68
B. Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Member Hendra Fitness Samarinda	7
Tabel 2.1 Penelitian terdahulu tentang Pengaruh Variabel Independen terhadap Loyalitas Pelanggan... ..	29
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden.....	51
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas	52
Tabel 4. 3 Hasil Uji Reliabilitas	54
Tabel 4. 4 Hasil Uji Normalitas	55
Tabel 4. 5 Hasil Uji Multikolinearitas	56
Tabel 4. 6 Hasil Uji Heterokedastisitas	57
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	58
Tabel 4. 8 Hasil Uji Kelayakan Model Regresi.....	61
Tabel 4. 9 Hasil Uji t.....	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	63