

ABSTRAK

Galby Gym adalah suatu perusahaan keluarga yang bergerak dalam bidang jasa khususnya jasa penyedia tempat latihan kebugaran yang berupaya untuk menyediakan segala kebutuhan dan keinginan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan yang diberikan untuk dapat memberikan rasa puas bagi pelanggan. Namun, pada implementasinya pelanggan Galby Gym merasakan dan menemukan pelayanan yang kurang baik yang diberikan oleh penyedia jasa. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan.

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan (X) sebagai variabel bebas, kepuasan pelanggan (Y) sebagai variabel perantara, dan loyalitas pelanggan (Z) sebagai variabel terikat. Penelitian ini menggunakan pengambilan sampel dengan teknik *non probability sampling* dan teknik *incidental sampling* untuk menyebarkan kuisioner kepada 103 responden. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis jalur dan digunakan untuk menganalisis data serta menguji hipotesis yang diajukan.

Dari hasil analisis deskriptif ditemukan bahwa tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan dalam kategori baik dengan persentase sebesar 74,8%. Untuk kepuasan pelanggan dalam kategori baik dengan persentase sebesar 78%, dan loyalitas pelanggan dalam kategori baik dengan persentase sebesar 80%.

Hasil analisis jalur menunjukkan terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan adalah 73,44% dan sisanya sebesar 26,56% dipengaruhi oleh variabel lain. Pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan adalah 90,44% dan sebesar 9,6% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan.