

## ABSTRAK

Saat ini industri kesehatan dan kebugaran di Indonesia berkembang sangat pesat (Santoso, 2010). Sebagian masyarakat Indonesia, utamanya di kota besar, makin sadar hidup sehat dengan tubuh bugar dan aktif bergerak. Berbagai bentuk pusat kebugaran pun berkembang di kota besar termasuk Bandung, seperti *Muay Thai Fight Gym* dan salah satunya adalah Rewa Fight Gym. Rewa Fight Gym dengan cepat sudah bisa menjadi pesaing bagi pusat kebugaran lain seperti Sabay Muay Thai. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan lokasi terhadap kepuasan pelanggan Rewa Fight Gym Bandung.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kausal. Populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan Rewa Fight Gym Bandung. Sampel penelitian berjumlah 83 orang dengan teknik pengambilan sampel *simple random sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian adalah analisis deskriptif dan regresi linier berganda yang diuji dengan pengujian asumsi klasik, yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, uji autokorelasi. Pengujian hipotesis juga dilakukan melalui uji-t, uji-F, serta koefisien determinasi ( $R^2$ ) dan pengolahan data tersebut dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS versi 16.0.

Berdasarkan hasil regresi linier berganda diketahui secara parsial variabel kualitas pelayanan seperti bukti fisik, reliabilitas, responsivitas, jaminan, maupun empati produk, fitur, gaya dan desain, jaminan/garansi, dan layanan pelengkap mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar 23.1%. Selain itu, untuk variabel lokasi secara parsial tidak mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pelanggan sebesar -24.6%. Hasil uji simultan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan lokasi mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan sebesar 15.3% dan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Tidak berpengaruhnya lokasi secara parsial bisa disebabkan oleh pelanggan yang tidak terlalu memperhatikan faktor lokasi dan tetap merasa puas karena pelayanan yang diberikan sudah baik. Sehingga dapat disimpulkan bahwa baik secara parsial maupun simultan kualitas pelayanan dan lokasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan Rewa Fight Gym Bandung.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Lokasi, Kepuasan Pelanggan, Jasa Olahraga.