ANALISI STRATEGI PENGEMBANGAN FITNES CENTER BERDASARKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI GM (GRANDMANSION) GYM KOTA BLITAR

SKRIPSI

Diajukan Guna Melengkapi Sebagian Syarat
Dalam Mencapai Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)

Disusun Oleh :

Nama : **GABRIEL STEFANO AMAHORSEJA**

NIM : 20211045

Pembimbing : Tanto Askriyandoko Putro, S.E., M.M

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI KESUMA NEGARA

BLITAR

2024

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini Dosen Pembimbing dari:

N a m a	:	**Gabriel Stefano Amahorseja**
NIM	:	20211045
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Judul Skripsi	:	

ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN FITNES CENTER BERDASARKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI GM (GRANDMANSION) KOTA BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini telah melalui proses bimbingan sejak tanggal 10 Februari 2024 sampai dengan 30 September 2024 dan memberikan persetujuan atas skripsi ini untuk diuji di depan dewan penguji skripsi.

Demikian persetujuan ini saya berikan sebagai syarat untuk mengikuti Ujian Komprehensif bagi mahasiswa yang tersebut di atas.

Blitar, 30 September 2024

Pembimbing,

Tanto Askriyandoko Putro, S.E., M.M.

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

N a m a	:	**Gabriel Stefano Amahorseja**
NIM	:	20211045
Jurusan	:	Manajemen
Program Studi	:	Manajemen
Judul Skripsi	:	

ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN FITNES CENTER BERDASARKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI GM (GRANDMANSION) GYM KOTA BLITAR

Dengan ini menyatakan bahwa hasil penulisan Skripsi yang telah saya buat ini merupakan hasil karya sendiri dan benar keasliannya.

Apabila ternyata di kemudian hari penulisan Skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan terhadap karya orang lain, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan sekaligus bersedia menerima sanksi berdasarkan aturan tata tertib di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Demikian, pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dipaksakan.

Blitar, 20 Agustus 2024

Penulis,

Materai
Rp 6000

Gabriel Stefano Amahorseja

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi dengan judul :

ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN FITNES CENTER BERDASARKAN LOYALITAS DAN KEPUASAN PELANGGAN DI GM (GRANDMANSION) GYM KOTA BLITAR

Yang disusun oleh :

Nama	:	**GABRIEL STEFANO AMAHORSEJA**
NIM	:	**20211045**
Jurusan	:	**MANAJEMEN**
Program Studi	:	**MANAJEMEN**

Telah diuji pada tanggal **14 OKTOBER 2024**

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

No	Nama	Kedudukan	Tanda Tangan
1.	Dr. Sandi Eka Suprajang, SE, MM	Penguji I	
2.	Kristya Damayanti, SE, MM	Penguji II	
3.	Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.	Penguji III	

Telah dinyatakan lulus pada tanggal **18 OKTOBER 2024**

Mengetahui,

Ketua Program Studi MANAJEMEN **Ketua Dewan Penguji,**

(Tanto Askriyandoko Putro, SE, MM.) **(Dr. Siti Sunrowiyati, SE, MM.)**

ABSTRAKSI

ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN FITNES CENTER BERDASARKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI GM(GRANDMANSION) GYM KOTA BLITAR

Gabriel Stefano Amahorseja – 20211045

Kata Kunci: *kepuasan pelanggan*, loyalitas pelanggan, strategi pengembangan

Industri fitnes center memiliki peranan penting dalam perekonomian suatu negara termasuk Indonesia. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisa pengaruh kepuasan pelanggan dan loyalitsan pelanggan terhadap strategi pengembangan pada fitnes center Grandmansion Gym di Jl. Melati Kecamatan Kepanjen Kidul Blitar. Populasi dari penelitian ini adalah konsumen yang membeli jasa fitnes center Grandmansion Gym. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 81 responden dengan menggunakan metode accidental sampling dan metode pengumpulan data melalui kuesioner. Hasil penelitian berdasarkan (uji t) menunjukan bahwa kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan signifikan terhadap strategi pengembangan dengan nilai sebesar 0.00 < 0.05. Kesimpulanya Grandmansion Gym Blitar perlu terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan untuk mendukung strategi pengembangan yang berkelanjutan

KATA PENGANTAR

Segala rasa puji dan Syukur saya panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmatnya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **"ANALISIS STRATEGI PENGEMBANGAN FITNES CENTTER BERDASARKAN KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN DI GM(GRANDMANSION) GYM KOTA BLITAR"** dengan baik dan tepat waktu dalam rangka untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Manajemen pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini dapat terselesaikan dengan bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu pada kesempatan ini perkenankan saya menyampaikan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Dr. Siti Sunrowiyati, S.E., M.M, selaku Ketua STIE Kesuma Negara Blitar yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk menimba ilmu di STIE Kesuma Negara Blitar.
2. Bapak Tanto Askriyandoko Putro, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan masukan, meluangkan waktu dan memberikan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi
3. Bapak Dr. Sandi Eka Suprajang, S.E., M.M selaku Wakil Ketua Bidang Kemahasiswaan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Kesuma Negara Blitar yang telah memberikan arahan serta bimbingan kepada saya selama masa studi.

4. Bapak serta Ibu Dosen yang telah membekali ilmu selama kuliah di STIE Kesuma Negara Blitar.
5. Bapak A.n Kuntjcoro selaku pemilik Grandmansion GYM Blitar yang telah memberikan izin penulis untuk melakukan penelitian dan memperoleh informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
6. Satu orang tua saya tercinta, Ibu Sulindawati serta kakak tersayang, Getruda Serafine Amahorseja dan Adik tercinta Gabriella Stefany Amahorseja yang telah memberikan kasih sayang, doa, perhatian, motivasi dan dukungan penuh secara moril maupun materil.
7. Kepada Pacar saya, Jovika yang telah membantu, menemani, dan selalu menghibur dalam suka maupun duka hingga saat proses penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah membantu selama masa studi serta membantu proses penyelesaian skripsi yang tidak dapat di sebutkan satu pesatu.
9. Kepada teman-teman Manajemen Angkatan 2020 STIE Kesuma Negara Blitar yang telah memberikan semangat serta motivasi.
10. Seluruh responden yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu memberikan informasi yang diperlukan dalam penulisan skripsi.
11. Terakhir, terima kasih untuk diri sendiri, karena telah mampu berusaha keras berjuang sejauh ini dan memilih tidak menyerah dalam kondisi apapun.

Terima kasih telah berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini. Semoga menjadikan amal dan mendapat balasan dari Tuham YME. Peneliti berharap

skripsi ini dapat menjadi referensi dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang terlibat dalam penyusunan maupun yang membaca.

Peneliti sangat menyadari bahwa dalam penulisan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun untuk perbaikan di kemudian hari.

Blitar, 30 September 2024

Penulis,.

Gabriel Stefano Amahorseja

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI ..... **ii**
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN ..... **iii**
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI ..... **iv**
ABSTRAKSI ..... **v**
KATA PENGANTAR ..... **vi**
DAFTAR ISI ..... **ix**
DAFTAR TABEL ..... **xi**
DAFTAR GAMBAR ..... **xii**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xiii**
BAB I PENDAHULUAN **2**
A. Latar Belakang Masalah 2
B. Rumusan Masalah 4
C. Tujuan Penelitian 5
D. Manfaat penelitian 5
BAB II KAJIAN PUSTAKA **7**
A. Landasan Teori 7
B. Penelitian Terdahulu 15
C. Kerangka Pemikiran 22
D. Hipotesis Penelitian 25
BAB III METODE PENELITIAN **26**
A. Rancangan Penelitian 26
B. Variabel Penelitian 26
C. Defini Operasional Variabel 27
D. Instrumen Penelitian 28
E. Responden Penelitian 30
F. Metode Pengumpulan Data 32
G. Teknik Analisa Data 33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN **39**
A. Hasil Penelitian 39
B. Pembahasan Hasil Penelitian 56

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 61
A. Kesimpulan 61
B. Saran 62
DAFTAR PUSTAKA 64
LAMPIRAN 68

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 26
Tabel 3. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....52
Tabel 4. 4 Data responden berdasarkan pekerjaan 53
Tabel 4. 5 Rekapitulasi tangganpan responden terhadap variabel x1 54
Tabel 4.6 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel x2 55
Tabel 4.7 Rekapitulasi tanggapan responden terhadap variabel Y.....56
Tabel 4.8 Hasil pengujian validitas kepuasan pelanggan x1 57
Tabel 4.9 Hasil pengujian validitas logalitas pelanggan x2 58
Tabel 4.10 Hasil pengujian validitas variabel strategi pengembangan Y 58
Tabel 4.11 Hasil pengujian reliabilitas 59
Tabel 4.12 Hasil Uji normalitas.....60
Tabel 4.13 Hasil uji multikolinearitas 62
Tabel 4.14 Hasil analisis regresi linier berganda.....63
Tabel 4.15 Hasil Uji T 64
Tabel 4.16 Hasil Uji F.....65
Tabel 4.17 Hasil uji koefisien determinasi 66

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....24
Gambar 4.1 Hasil uji heteroskedastusitas.....49

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kusioner Penelitian 79
Lampiran 2: Uji Validitas.....82
Lampiran 3 : Uji Regresi Linier Berganda.....85
Lampiran 4 : Uji Linier Berganda 88