

ABSTRAK

Sebagian masyarakat Indonesia, utamanya di kota besar, makin sadar hidup sehat dengan tubuh bugar dan aktif bergerak. Berolahraga di pusat kebugaran menjadi salah satu pilihan cara menjalani hidup sehat tersebut. Berbadan ideal memang masih menjadi tujuan awal namun tubuh sehat aktif bergerak menjadi target utama. "Kesadaran masyarakat untuk bergaya hidup sehat mulai bertumbuh di Indonesia. Berbadan bagus tapi juga harus sehat. Lifestyle bergeser, kebutuhan hidup sehat semakin baik," kata Dina Carol. Pergeseran gaya hidup menjadi lebih bugar dan sehat ini tampak dari bertumbuhnya pusat kebugaran di Surabaya dan kota besar lainnya. Tak hanya itu, keanggotan pusat kebugaran pun bertambah jumlahnya. Anggota gym yang aktif berolahraga pun semakin banyak.

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisa pengaruh variabel *Service Quality Attributes*, *Accessibility*, dan *Well-being in Club* terhadap *Customer Loyalty* di "Celebrity Fitness" Surabaya.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu pada laki-laki dan wanita yang tinggal di wilayah kota Surabaya yang sudah menjadi member "Celebrity Fitness" selama 6 bulan atau lebih. berusia 18-60 tahun, sejumlah 100 responden. Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan SPSS sebagai software untuk mengolah data. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Statistical product and service solutions* (SPSS) dengan software 22.0 sebagai software untuk mengolah data.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa hubungan *Well-being in Club* terhadap *Customer Loyalty* memiliki koefisien regresi paling tinggi dengan nilai sebesar 0.504, hubungan antara *Accessibility* terhadap *Customer Loyalty* memiliki koefisien regresi paling tinggi kedua dengan nilai sebesar 0.268, hubungan antara *Service quality attributes* terhadap *Customer Loyalty* memiliki koefisien regresi paling rendah dengan nilai sebesar 0.167.

Kata Kunci: *Service Quality Attributes*, *Accessibility*, *Well-being in Club*, dan *Customer Loyalty*

ABSTRACT

Most of the people of Indonesia, especially in big cities, are increasingly aware of healthy living with the body fit and active. Work out in the fitness center is one option the way of living a healthy life. Regulated ideal is still a goal early on but a healthy body active being the main target. "Public awareness for a healthy lifestyle began to grow in Indonesia. Good body but also be healthy. Lifestyle shifts, the need for healthy living, the better," Shifts lifestyles become more fit and healthy is evident from the growth of the fitness center in Surabaya and other major cities. Not only that, a fitness center membership are grew. and members who exercise and actively gym even more and more.

This study aimed to analyze the influence of variables Service Quality Attributes, Accessibility, and Well-being in Club on Customer Loyalty in "Celebrity Fitness" Surabaya.

The sample used in this study is the men and women who live in the city of Surabaya, which has become a member of "Celebrity Fitness" for 6 months or more. aged 18-60 years, a total of 100 respondents. For processing and analyzing the data in this research is by using SPSS as a software to process the data. Statistical analysis showed that the product and service solutions (SPSS) with 22.0 software as software for data processing.

Empirical findings indicate that the relationship Well-being in Club on Customer Loyalty has a regression coefficient of the highest with a value of 0.504, the relationship between the Accessibility for Customer Loyalty has a regression coefficient of the highest second with a value of 0.268, the relationship between Service quality attributes of the Customer Loyalty has the lowest regression coefficients with a value of 0.167.

Keywords: Service Quality Attributes, Accessibility, Well-being in Club, and Customer Loyalty