

TUGAS AKHIR

“ANALISIS PENGARUH VARIABEL *SERVICE QUALITY ATTRIBUTES*, *ACCESSIBILITY*, DAN *WELL-BEING IN CLUB* TERHADAP *CUSTOMER* *LOYALTY* DI CELEBRITY FITNESS SURABAYA”

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik
guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu

Oleh:

NAMA : ANDREAN NATAWIJAYA

NPM : 01120120022



**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**

2015



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Nama Mahasiswa : Andrean Natawijaya

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120120022

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul **“ANALISIS PENGARUH VARIABEL *SERVICE QUALITY ATTRIBUTES, ACCESSIBILITY, DAN WELL-BEING IN CLUB TERHADAP CUSTOMER LOYALTY* DI CELEBRITY FITNESS SURABAYA”** adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian – bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 19 November 2015

Yang membuat pernyataan

 (Andrean Natawijaya)



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

**“ANALISIS PENGARUH VARIABEL *SERVICE QUALITY ATTRIBUTES*,
ACCESSIBILITY, DAN *WELL-BEING IN CLUB* TERHADAP *CUSTOMER
LOYALTY* DI *CELEBRITY FITNESS SURABAYA*”**

Oleh :

Nama : Andrean Natawijaya

NPM : 0112012002

Jurusan : Manajemen

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna mendapatkan gelar Sarjana Strata Satu Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 2015

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Dr Ronald S., S.T., M.M

Co-Pembimbing/Supervisor

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Ketua Jurusan Manajemen

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Dekan Fakultas Ekonomi

Dr Ronald S., S.T., M.M




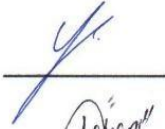

**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS EKONOMI**

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 2015 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya
atas nama :

Nama : Andrean Natawijaya
NPM : 01120120022
Jurusan : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul **“ANALISIS PENGARUH VARIABEL *SERVICE QUALITY ATTRIBUTES, ACCESSIBILITY, DAN WELL-BEING IN CLUB* TERHADAP *CUSTOMER LOYALTY* DI *CELEBRITY FITNESS SURABAYA*”** oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji : tangan	Status	Tanda
Dr Ronald S., S.T., M.M	,sebagai Ketua/ Pembimbing	
Yanuar Dananjaya, B. SC., M.M	,sebagai Penguji Pertama/ Anggota	
Hananiel M. Gunawan, BA, M.BA	,sebagai Penguji Kedua/ Sekertaris	

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M selaku Wakil Rektor I, Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen pembimbing pertama yang turut memberikan masukan, arahan, dan perhatiannya walaupun sibuk tetapi tetap dengan sepenuh hati berjuang membantu saya untuk menyelesaikan penelitian ini.
2. Miss Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPHS, sertaselaku dosen pembimbing kedua yang telah memberikan begitu besar perhatian, tenaga, dan kasih sayangnya serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M, selaku dosen penguji pertama yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Bapak Hananiel M. Gunawan, BA., MBA, selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.

5. Kedua orang tua saya dan keluarga besar saya yang senantiasa mendoakan, bekerja keras untuk membiayai saya dan memberikan kesabaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Teman-teman saya yang telah menemani dan membantu saya menyelesaikan penelitian ini.
7. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 19 November 2015



Andrian Natawijaya

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	I
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	II
LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	III
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	IV
ABSTRAK	V
KATA PENGANTAR	VII
DAFTAR ISI	IX
DAFTAR GAMBAR	IV
DAFTAR TABEL	V
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	6
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	7
1.5.2 Manfaat Praktis.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	9
2.1 Landasan Teori.....	9
2.1.1 <i>Customer Loyalty</i>	9
2.1.2 <i>Service Quality Attributes</i>	10
2.1.3 <i>Accessibility</i>	11
2.1.4 <i>Well-being in Club</i>	12
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	13
2.3.1 Pengaruh <i>Service Quality Attributes</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	14
2.3.2 Pengaruh <i>Accessibility</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	14
2.3.3 Pengaruh <i>Well-being in Club</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	14

2.4 Model Penelitian.....	15
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Populasi dan Sampel.....	17
3.2.1 Populasi.....	17
3.2.2 Sampel.....	18
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	21
3.5 Metode Analisis Data.....	22
3.5.1 Pengolahan Data.....	22
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	22
3.5.2.1 Uji Validitas.....	23
3.5.2.2 Uji Realibilitas.....	23
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.5.2.4 Uji Linearitas.....	25
3.5.2.6 Analisis Linear Regresi Berganda (<i>Multiple Regression</i>).....	26
3.5.2.7 Koefisien Korelasi (R).....	27
3.5.2.8 Koefisien Determinasi (R^2).....	28
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	30
4.1 Gambaran umum Pusat Kebugaran Celebrity Fitness.....	30
4.2 Analisis Data.....	31
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	31
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	31
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	32
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	32
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	33
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	38
4.2.2.1 Penjelasan Responden Terhadap <i>Service Quality Attributes</i>	38
4.2.2.2 Penjelasan Responden Terhadap <i>Accessibility</i>	41
4.2.2.3 Penjelasan Responden Terhadap <i>Well-being in Club</i>	42
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	43

4.2.3 Uji Validitas	44
4.2.4 Uji Reliabilitas	45
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi	46
4.2.5.1 Uji Normalitas	46
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas	47
4.2.5.3 Uji Multikolinearitas	49
4.2.5.4 Uji Linearitas	50
4.3 Metode Analisis Statistik	50
4.3.1 Analisis Regresi	50
4.3.1.1 Analisis Regresi Berganda	50
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi	52
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda	52
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)	52
4.4 Metode Pengujian Hipotesis	52
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F).....	52
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T)	52
4.5 Pembahasan	54
BAB V KESIMPULAN.....	63
5.1 Simpulan	63
5.1.1 Simpulan atas Hipotesis	63
5.1.1.1 Pengaruh <i>Service Quality Attributes</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	63
5.1.1.2 Pengaruh <i>Accessibility</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	64
5.1.1.3 Pengaruh <i>Well-being in Club</i> terhadap <i>Customer Loyalty</i>	64
5.1.2 Simpulan atas Masalah Penelitian.....	64
5.2 Implikasi.....	65
5.2.1 Implikasi Teoritis	65
5.2.2 Implikasi Manajerial	66
5.3 Rekomendasi	68

DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1
LAMPIRAN E	E-1
LAMPIRAN F	F-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Atribut Celebrity Fitness.....	4
Gambar 1.2 Celebrity Fitness berada dalam Mall.....	5
Gambar 1.3 Event yang diadakan Celebrity Fitness.....	6
Gambar 4.1 Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia	32
Gambar 4.2 Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Gambar 4.3 <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Customer Loyalty</i>	47
Gambar 4.4 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Customer Loyalty</i>	48

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar Fitness Center terbaik 2010-2012 Kategori Retail (%).....	4
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner	20
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	21
Tabel 3.3 Rules of Thumb Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi	28
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia	32
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel	34
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Service Quality Attributes</i>	34
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Accessibility</i>	36
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Well-being in Club</i>	37
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Customer Loyalty</i>	38
Tabel 4.8 Distribusi Jawaban Responden terhadap Service quality attributes	39
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Accessibility</i> ...	41
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Well-being in Club</i>	42
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Customer Loyalty</i>	43
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas <i>Service Quality Attributes</i>	44
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas <i>Accessibility</i>	45
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas <i>Well-being in Club</i>	45
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>Customer Loyalty</i>	45
Tabel 4.16 Hasil Uji Realibilitas <i>Service Quality Attributes</i>	45
Tabel 4.17 Hasil Uji Realibilitas <i>Accessibility</i>	46
Tabel 4.18 Hasil Uji Realibilitas <i>Well-being in Club</i>	46
Tabel 4.19 Hasil Uji Realibilitas <i>Customer Loyalty</i>	46
Tabel 4.20 Kolmogorov Smirnov model 1 (SQA, ACB, WBL*CL)	46
Tabel 4.21 Hasil Uji Spearsman's 2 (SQA,ACB,WBL*CL)	48
Tabel 4.22 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	49
Tabel 4.23 Hasil Uji Linearitas	50
Tabel 4.24 Hasil Uji Regresi Berganda (DE,SL,AC,FQ,SQ,PR*CS).....	50

Tabel 4.25 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 (R^2)	52
Tabel 4.26 Hasil Uji F	53
Tabel 4.27 Hasil Uji T	53
Tabel 4.28 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Well-being in Club</i>	57
Tabel 4.29 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Accessibility</i>	59
Tabel 4.30 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Service Quality Attributes</i>	60
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	65
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial	67

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B	B-1
LAMPIRAN C	C-1
LAMPIRAN D	D-1
LAMPIRAN E	E-1
LAMPIRAN F	F-1