

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kebugaran Pada Lisa's House Jakarta Barat, yang mana penelitian ini membahas Bagaimana Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Jasa Kebugaran di Lisa's House, hal ini dapat diketahui melalui kuisioner yang disebarkan pada 42 responden yang dalam hal ini adalah pengguna jasa kebugaran di Lisa's house.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif yang meliputi 5 Dimensi dan 29 Indikator dengan metode analisis data uji validitas, uji reabilitas dan skala likert yang mana diperoleh sebuah diagram kartesius yang terdiri dari 4 kuadran dengan Prioritas Utama, Pertahankan Prestasi, Prioritas Rendah dan Berlebihan. Dengan demikian dapat diketahui tingkat kepuasan konsumen akan pelayanan jasa kebugaran pada *Lisa's House* dengan tingkat kesesuaian $< 100\%$ adalah Belum Memuaskan, $= 100\%$ Memuaskan dan $> 100\%$ Sangat Memuaskan.

Pada penelitian ini, diperoleh nilai angka tingkat kesesuaian diatas 100% atau Sangat Memuaskan sebanyak 13 indikator dan pada tingkat kesesuaian $< 100\%$ atau Belum Memuaskan sebanyak 16 indikator yang terdiri dari Dimensi *Tangible*, *Reability*, *Responsifeness*, *Assurance* dan *Customer Satisfaction*.