

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE*  
DAN  
ATMOSFER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PURI BUGAR SPORTS CLUB JAKARTA BARAT  
SKRIPSI**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN S1  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, *BRAND IMAGE* DAN  
ATMOSFER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
PADA PURI BUGAR SPORTS CLUB JAKARTA BARAT**

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi  
Manajemen Universitas Mercu Buana Jakarta**



**Nama : Fetti Kusuma Widyani**

**NIM : 43118110076**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2023**

## SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fetti Kusuma Widyani

NIM : 43118110076

Program Studi : S1 Manajemen

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri apabila saya mengutip dari hasil karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Jakarta, 27 September 2023



**Fetti Kusuma Widyani**

**43118110076**

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Fetti Kusuma Widyani  
NIM : 43118110076  
Program Studi : S1 Manajemen  
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, BRAND IMAGE DAN  
ATMOSFER TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA PURI  
BUGAR SPORTS CLUB JAKARTA BARAT  
Tanggal Sidang : 27 September 2023

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dr. Janfry Sihite, S.E., MSM

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



Dr. Nurul Hidayah, M.Si., Ak., CA



Dudi Permana, Ph.D

LPTA 10233047



Please Scan QRCode to Verify

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada peneliti sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan, *Brand Image* Dan Atmosfer Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Puri Bugar Sports Club Jakarta Barat”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusunan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak, khususnya kepada Bapak Dr. Janfry Sihite, SE, MSM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat yang telah diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih pada pihak yang telah membantu dalam penyusunan ini terutama kepada:

- 1) Prof. Dr. Ir. Andi Adriansyah, M.Eng, selaku Rektor Universitas Mercu Buana
- 2) Dr. Nurul Hidayah, M.Si, Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana
- 3) Dudi Permana, Ph,D selaku kepala program studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana

- 4) Seluruh Dosen di program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan seluruh ilmu yang dimiliki untuk diberikan kepada kami;
- 5) Seluruh staff administrasi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercubuana, yang telah membantu segala urusan administrasi selama proses perkuliahan;
- 6) Kedua orang tua (Triyono dan Marni) serta keluarga yang telah memberikan semangat dukungan, dan do'a yang tulus;
- 7) Teman-teman S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana atas kerjasama dalam menyelesaikan tugas dan skripsi.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca pada umumnya. Akhir kata dengan segala ketulusan dan kerendahan diri, penulis mohon maaf apabila ada kesalahan dan kelemahan dalam penulisan skripsi ini.

Jakarta, 27 September 2023

Fetti Kusuma Widyani

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Kontribusi Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN.....</b>	<b>11</b>
<b>HIPOTESIS</b>	
A. Kajian Pustaka.....	11
1. Manajemen Pemasaran.....	11
2. Perilaku Konsumen .....	11
3. Loyalitas Pelanggan .....	12
a. Pengertian Loyalitas Pelanggan .....	12
b. Karakteristik Loyalitas Pelanggan .....	13
c. Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	14
d. Indikator Loyalitas Pelanggan.....	15
4. Kualitas Pelayanan .....	16
a. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	16
b. Indikator Kualitas Pelayanan .....	16

5. <i>Brand Image</i> .....	17
a. Pengertian <i>Brand Image</i> .....	17
b. Indikator <i>Brand Image</i> .....	17
6. Atmosfer .....	18
a. Pengertian Atmosfer .....	18
b. Indikator Atmosfer .....	19
7. Penelitian Terdahulu .....	19
B. Pengembangan Hipotesis .....	24
C. Rerangka Konseptual .....	26
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian .....	28
B. Desain Penelitian .....	28
C. Definisi dan Operasionalisasi Variabel .....	28
1. Definisi Variabel .....	29
2. Operasionalisasi Variabel .....	30
D. Skala Pengukuran Variabel .....	31
E. Populasi dan Sampel .....	32
1. Populasi .....	32
2. Sampel .....	32
F. Metode Pengumpulan Data .....	33
G. Metode Analisis Data .....	34
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	34
2. Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> ) .....	35
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>37</b>
A. Gambaran Umum Perusahaan .....	37
1. Sejarah Singkat Perusahaan .....	37
2. Visi dan Misi Perusahaan .....	38
B. Analisis Deskriptif .....	38
1. Karakteristik Responden .....	38
2. Deskriptif Jawaban Responden .....	41



C. Hasil Uji Kualitas Data .....	44
1. Evaluasi <i>Measurement (Outer Model)</i> .....	44
2. Pengujian Model Struktural atau Uji Hipotesis ( <i>Inner Model</i> )...	49
D. Pembahasan Hasil Penelitian .....	53
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>56</b>
A. Simpulan .....	56
B. Saran .....	56
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>59</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>62</b>



## DAFTAR TABEL

<b>Tabel</b>	<b>Judul</b>	<b>Halaman</b>
1.1	Jumlah Member Puri Bugar Sports Club Periode 2018-2022.....	2
1.2	Fasilitas Puri Bugar Sports Club .....	3
1.3	Hasil Pra Survey Loyalitas Pelanggan Puri Bugar Sports Club .....	6
2.1	Penelitian Terdahulu.....	19
3.1	Operasionalisasi Variabel.....	30
3.2	Skala Likert .....	32
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	39
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	40
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini .....	40
4.5	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	41
	Kualitas Pelayanan	
4.6	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	42
	<i>Brand Image</i>	
4.7	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel.....	43
	Atmosfer	
4.8	Uji Deskriptif Jawaban Kuesioner Berdasarkan Variabel .....	44
	Loyalitas Pelanggan	
4.9	Hasil Pengujian <i>Convergent Validity</i> .....	45
4.10	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Cross Loadings)</i> .....	47
4.11	Hasil Pengujian AVE .....	48
4.12	Hasil Pengujian <i>Discriminant Validity (Fornell Lacker Criterium)</i> .....	48
4.13	Hasil Pengujian <i>Cronbach's Alpha dan Composite Reliability</i> .....	49
4.14	Nilai $R^2$ Variabel Endogen .....	50
4.15	Hasil Pengujian Redudansi Validasi-Silang Konstruk ( <i>Q-Square</i> ).....	51
4.16	Hasil Pengujian Hipotesis.....	52

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
2.1.	Rerangka Konseptual.....	26
4.1.	Atmosfer Puri Bugar Sports Club .....	38
4.2.	Hasil Algoritma PLS .....	46
4.3.	Hasil Uji <i>Boostrapping</i> .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul	Halaman
1	Kuesioner Penelitian.....	62
2	Hasil Rekapitulasi Jawaban Responden .....	65
3	Hasil Olah Data PLS .....	80

