



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP
LOYALITAS *MEMBER* FITHUB CABANG CILEDUG**



Anggi Purwanti

44319110009

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Purwanti

NIM : 44319110009

Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication*

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi
Terhadap Loyalitas *Member* FitHub Cabang Ciledug

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat, serta semua sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila ternyata ditemukan di dalam Laporan Skripsi saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap mendapatkan sanksi akademis yang berlaku di Universitas Mercu Buana.

Jakarta, 26 Februari 2025

UNIVERSITAS
MERCU BUANA



Anggi Purwanti

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan Skripsi ini diajukan oleh

Nama : Anggi Purwanti

NIM : 44319110009

Bidang Studi : Advertising & Marketing Communication

Judul Laporan Skripsi: Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas *Member* FitHub Cabang Ciledug

Telah berhasil dipertahankan pada sidang di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.

Disahkan oleh :

Pembimbing 1: Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

NIDN : 0301117301

Ketua Penguji : Novi Erlita, S.Sos., MA

NIDN : 0309118502

Penguji Ahli : Rika Yessica Rahma, M.Ikom

NIDN : 0314057804

(.....)
(.....)
(.....)

Jakarta. 26 Januari 2025

Menyetujui dan mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi

(Prof Dr. Ahmad Mulyana, M.Si)

(Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Subhanahu wa ta'ala, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir skripsi yang berjudul “**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Loyalitas Member FitHub Cabang Ciledug**” ini tepat pada waktunya.

Penulis menyadari bahwa Penyelesaian skripsi ini tentu tidak lepas dari dukungan, doa, dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si selaku dosen pembimbing juga Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana. yang dengan sabar dan penuh dedikasi telah membimbing, memberikan ilmu, saran, serta motivasi kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Mulyana, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
3. Ibu Melly Ridaryanthi, M.Soc.Sc, Ph.D selaku Wakil Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Mercu Buana.
4. Ibu Novi Erlita, S.Sos.,MA selaku Ketua Sidang Pada Sidang Akhir Skripsi Universitas Mercu Buana.
5. Rika Yessica Rahma, M.ikom selaku Penguji Ahli Pada Sidang Akhir Skripsi Universitas Mercu Buana.
6. Seluruh Dosen Fakultas Ilmu Komunikasi, khususnya bidang studi Advertising & Marketing Communication, yang telah memberikan ilmu dan pengalaman berharga sehingga peneliti dapat berkembang secara akademis maupun pribadi.
7. Segenap member Fit Hub Cabang Ciledug yang telah bersedia untuk membantu dan meluangkan waktu untuk mengisi quisioner dalam penelitian tugas akhir ini.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Mistiyanto dan Ibu Wartinah, yang selalu mendoakan, mendukung, dan memberikan semangat tanpa henti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Saudara-saudara terkasih, Mba Novi, Mas Heripurwanto, Kak Mia yang selalu memberikan doa dan dukungan moral selama proses penelitian ini.
10. Suami tercinta, Ghifary Aulia Rahman, yang selalu menjadi sumber kekuatan, motivasi, dan cinta tanpa batas. Terima kasih atas kesabaran, doa, dan dukunganmu yang tak pernah henti menemani setiap langkah perjuanganku hingga skripsi ini selesai.
11. Seluruh teman-teman serta pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah berkontribusi dalam bentuk dukungan maupun semangat selama proses penyusunan skripsi ini.
12. Untuk Diri sendiri, yang telah bertahan, berjuang, dan tidak menyerah dalam menyelesaikan setiap tantangan selama proses penelitian ini. Terima kasih atas usaha, dedikasi, dan keteguhan hati yang selalu percaya bahwa segala sesuatu dapat diselesaikan dengan kerja keras dan doa.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan memiliki banyak keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan pengembangan di masa mendatang. Peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik sebagai referensi bagi peneliti berikutnya maupun sebagai kontribusi dalam pengembangan ilmu komunikasi.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa melimpahkan rahmat dan ridho-Nya kepada kita semua.

Jakarta, 26 Februari 2025

Anggi Purwanti

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Mercu Bauana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anggi Purwanti

NIM : 44319110009

Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication*

Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas *Member* FitHub Cabang Ciledug

Dengan pengembangan ilmu pengetahuan, dengan ini memberikan izin dan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Mercu Buana Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul di atas beserta perangkat yang ada (jika diperlukan).

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Mercu Buana berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Laporan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 26 Februari 2025



Anggi Purwanti

ABSTRAK

Nama : Anggi Purwanti
NIM : 44319110009
Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication*
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas *Member* FitHub Cabang Ciledug
Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

Penelitian ini menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas *member* FitHub Cabang Ciledug. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dari kualitas pelayanan dan promosi terhadap loyalitas *member* FitHub Cabang Ciledug.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan analisis deskriptif kuantitatif. Penelitian ini mengumpulkan data melalui jawaban kuesioner dari para responden dengan jumlah sampel yaitu 91 *member* aktif FitHub Cabang Ciledug pada 3 bulan terakhir. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas dan uji hipotesis.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *member*, promosi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas *member* dan adanya pengaruh bersama dari kualitas layanan dan promosi terhadap loyalitas *member* FitHub Cabang Ciledug.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah pentingnya kualitas layanan dan adanya pemberian promosi yang menarik untuk bisa mampu dalam meningkatkan loyalitas dari para *member* FitHub Cabang Ciledug, karena dua faktor tersebut bisa mendukung tingkat loyalitas para *member* dan bisa menarik para calon *member* baru untuk bisa menjadi *member* FitHub Cabang Ciledug.

Kata Kunci: Strategi Komunikasi Pemasaran, Kualitas Layanan, Promosi, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

Name : Anggi Purwanti
NIM : 44319110009
Bidang Studi : *Advertising & Marketing Communication*
Judul Laporan Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Promosi Terhadap Loyalitas *Member* FitHub Cabang Ciledug
Pembimbing : Dr. Farid Hamid Umarela, M.Si

This research analyzes the influence of service quality and promotions on the loyalty of FitHub Ciledug Branch members. The aim of this research is to determine the influence of service quality and promotions on the loyalty of FitHub Ciledug Branch members.

This research uses quantitative methods with a quantitative descriptive analysis approach. This research collects data through questionnaire answers from respondents with a sample size of 91 active members of FitHub Ciledug Branch in the last 3 months. Data analysis techniques use validity testing, reliability testing and hypothesis testing.

Based on the research results, it was found that service quality has a positive and significant influence on member loyalty, promotions have a positive and significant influence on member loyalty and there is a joint influence of service quality and promotion on member loyalty of FitHub Ciledug Branch.

The conclusion of this research is the importance of service quality and providing attractive promotions to be able to increase the loyalty of FitHub Ciledug Branch members, because these two factors can support the level of loyalty of members and can attract potential new members to become members of FitHub Ciledug Branch.

Keywords: Marketing Communication Strategy, Service Quality, Promotion, Customer Loyalty

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS	
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Akademis	9
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Kajian Teoritis	14
2.2.1 Komunikasi Pemasaran.....	14
2.2.2 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.3 Promosi	17
2.2.3.1 Indikator Promosi.....	18
2.2.4 Loyalitas Pelanggan	19
2.2.4.1 Dimensi dan Indikator Loyalitas Pelanggan	20
2.3 Hipotesis Teori.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Paradigma Penelitian	23
3.2 Metode Penelitian	24
3.3 Populasi Dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	25

3.3.3	Teknik Penarikan Sampel	26
3.4	Definisi Konsep Dan Operasionalisasi Konsep	26
3.4.1	Definisi Konsep	26
3.4.1.1	Kualitas Pelayanan.....	27
3.4.1.2	Promosi	27
3.4.1.3	Loyalitas Pelanggan	28
3.4.2	Operasionalisasi Konsep	29
3.5	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5.1	Data Primer	30
3.5.1.1	Kuesioner	31
3.5.2	Data Sekunder.....	32
3.5.3	Uji Validitas	33
3.5.4	Uji Realibilitas	33
3.6	Teknik Analisa Data	34
3.6.1	Tahap Penyuntingan (<i>Editing</i>)	35
3.6.2	Tahap Pengkodean (<i>Coding</i>).....	35
3.6.3	Analisis Korelasi	35
3.6.4	Analisis Regresi Linear Berganda	37
3.6.5	Uji Hipotesis Statistik	38
3.6.6	Analisis Koefisien Determinasi	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		41
4.1	Gambaran Umum Obyek Perusahaan	41
4.2	Hasil Penelitian	41
4.2.1	Uji Validitas dan Uji Realibilitas	41
4.2.1.1	Uji Validitas	41
4.2.1.2	Uji Realibilitas	42
4.2.2	Karakteristik Responden.....	43
4.2.3	Analisis Deskriptif Penilaian Responden.....	46
4.2.4	Uji Asumsi Klasik.....	59
4.2.5	Pengujian Hipotesis	62
4.2.6	Analisis Regresi Linear Berganda.....	65
4.3	Pembahasan.....	67
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		71
5.1	Kesimpulan	71
5.2	Saran	72
5.2.1	Saran Akademis	72
5.2.2	Saran Praktis	72
DAFTAR PUSTAKA		74
LAMPIRAN		78

DAFTAR TABEL

Nomor	Nama Tabel	Halaman
1.1	Jumlah <i>Member</i> FitHub Cabang Ciledug Periode 2019-2023	3
1.2	Fasilitas FitHub Cabang Ciledug	4
2.1	Penelitian Terdahulu	11
3.1	Operasional Konsep	29
3.2	Skala Interval	32
3.3	Nilai <i>Alpha Cronbach</i>	34
3.4	Interpretasi Koefisien Korelasi	36
3.5	Nilai Koefisien Korelasi	37
4.1	Uji Validitas	42
4.2	Uji Reliabilitas Data	42
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	44
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	45
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Saat Ini	45
4.7	Mengetahui Membantu Kebutuhan <i>Member</i>	46
4.8	Mengetahui Kepedulian dengan Kebutuhan dan Keinginan <i>Member</i>	47
4.9	Mengetahui Menjaga Kualitas Pelayanan	48
4.10	Mengetahui Mampu Melayani <i>Member</i> dengan Sigap dan Cepat	48
4.11	Mengetahui Memberikan Jaminan Kepada <i>Member</i>	49
4.12	Mengetahui Memiliki Pengetahuan dan Melayani <i>Member</i>	49
4.13	Mengetahui Memiliki Kesopanan yang baik dalam melayani <i>Member</i>	50
4.14	Mengetahui Menawarkan beberapa diskon kepada para <i>Member</i>	51
4.15	Mengetahui Melakukan Promosi melalui beberapa Sosial Media	51
4.16	Mengetahui Menawarkan Promosi Secara Langsung dengan Brosur	52
4.17	Mengetahui Menjadi <i>Member</i> Secara Berkala	53
4.18	Mengetahui Berlangganan pada Program Semua Kelas	53
4.19	Mengetahui Memberikan Referensi Kepada Orang Lain	54
4.20	Mengetahui Sangat Setia Pada FitHub Cabang Ciledug	55
4.21	Mengetahui Tidak akan Menggunakan Jasa atau Layanan selain FitHub ..	55
4.22	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	56
4.23	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Promosi	57
4.24	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	58
4.25	Uji Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF	61
4.26	Hasil Pengujian Koefisien Korelasi	62
4.27	Hasil Uji F Signifikansi Simultan (Uji-F)	64
4.28	Uji Signifikansi Parsial (Uji-t)	65
4.29	Hasil Regresi Linier Berganda	66

DAFTAR GAMBAR

Nomor	Nama Gambar	Halaman
1.1	Promosi FitHub Cabang Ciledug	7
4.1	Histogram Uji Normalitas	59
4.2	Histogram Uji Normalitas	60
4.3	<i>Scatterplot</i> Heteroskedastisitas	62



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Nama Lampiran	Halaman
1	Kuesioner Penelitian	78
2	Tabulasi Data Jawaban Responden.....	81
3	Hasil Olah Data SPSS	93
4	Tabel r	101
5	Tabel F	102
6	Tabel t	103
7	<i>Curriculum Vitae</i>	104

