

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,
KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN MEMBER FITHUB
(Studi Pada FIT HUB Cabang ITC Kuningan Jakarta)**

SKRIPSI



Nama : Ari Afriyandi

Nim : 43118110385

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

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

2025

**PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT,
KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP
KEPUASAN MEMBER FITHUB
(Studi Pada FIT HUB Cabang ITC Kuningan Jakarta)**

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



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
Nama : Ari Afriyandi
NIM : 43118110385

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2025**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ari Afriyandi

NIM : 43118110385

Program Studi : Manajemen

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

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 8 Agustus 2025



Ari Afriyandi

43118110385

	BIRO PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS MERCU BUANA	
---	--	---

No.Dokumen	1-1-3.4.11.00	Distribusi					
Tgl. Efektif	25 September 2024						

SURAT KETERANGAN HASIL UJI TURNITIN

Nama : ARI AFRIYANDI
NIM : 43118110385
Fakultas / Program Studi : FEB / Manajemen
Jenis : Skripsi
Judul Tugas Akhir : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN MEMBER FITHUB (Studi Pada FIT HUB Cabang ITC Kuningan Jakarta)
Hasil Pengecekan Turnitin : 29%

Telah dilakukan pengecekan Similarity menggunakan aplikasi **Turnitin** dengan hasil presentase kemiripan sebesar **29%** dan dinyatakan memenuhi syarat untuk mengajukan sidang tugas akhir sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Mercu Buana. Hasil uji Turnitin terlampir.

Demikian surat keterangan ini dibuat dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 25 August 2025

Kepala Biro Perpustakaan

UNIVERSITAS
 MERCU BUANA



Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

Ket: Surat keterangan ini sebagai salah satu syarat untuk pendaftaran sidang Skripsi.

2025/Agustus/25/0000000404/Muhammad Arif Budiyanto, M.Hum

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ari Afriyandi
NIM : 43118110385
Program Studi : S1 Manajemen
Judul Skripsi : PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN MEMBER FITHUB (Studi Pada FIT HUB Cabang ITC Kuningan Jakarta)
Tanggal Sidang : 08 Agustus 2025

Disahkan oleh :

Pembimbing



Dony Ari Nugroho, ST., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Ketua Program Studi S1 Manajemen



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



Dudi Permana, Ph.D

LPTA-08255385



Scan QR or [click here](#) to
Verification

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Total Quality Management (TQM), kualitas pelayanan, dan promosi terhadap kepuasan member FIT HUB, dengan studi kasus pada cabang FIT HUB ITC Kuningan Jakarta. Dalam penelitian ini, metode kuantitatif digunakan dengan teknik pengambilan sampel sebanyak 85 responden yang merupakan member aktif FIT HUB. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan metode regresi linear berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Total Quality Management, kualitas pelayanan, dan promosi memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan member. Secara parsial, setiap variabel menunjukkan kontribusi yang berbeda dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Total Quality Management berperan penting dalam menciptakan standar operasional yang optimal, kualitas pelayanan berkontribusi terhadap pengalaman positif pelanggan, dan promosi menjadi faktor pendukung dalam meningkatkan daya tarik serta loyalitas member. Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan manajemen kualitas, pelayanan prima, serta strategi promosi yang efektif dapat meningkatkan kepuasan member FIT HUB. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi manajemen FIT HUB dalam menyusun strategi bisnis yang lebih baik untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: *Total Quality Management, Kualitas Pelayanan, Promosi, Kepuasan Pelanggan.*

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of Total Quality Management (TQM), service quality, and promotions on member satisfaction at FIT HUB, with a case study at the FIT HUB ITC Kuningan Jakarta branch. This research employs a quantitative method with a sample of 85 respondents who are active FIT HUB members. Data collection was conducted through questionnaires and analyzed using multiple linear regression methods. The findings indicate that Total Quality Management, service quality, and promotions significantly affect member satisfaction. Each variable contributes differently to enhancing customer satisfaction. Total Quality Management plays a crucial role in establishing optimal operational standards, service quality enhances customer experience, and promotions serve as a supporting factor in increasing member attraction and loyalty. The study concludes that improving quality management, excellent service, and effective promotional strategies can enhance FIT HUB member satisfaction. These findings are expected to serve as a reference for FIT HUB management in developing better business strategies to maintain and increase customer satisfaction.

Keywords: *Total Quality Management, Service Quality, Promotion, Customer Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas limpahan ramhat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul **“PENGARUH TOTAL QUALITY MANAGEMENT, KUALITAS PELAYANAN, DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN MEMBER FITHUB (Studi Pada FIT HUB Cabang ITC Kuningan Jakarta)”**. Skripsi ini merupakan syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi S1 Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mercu Buana.

Penyusun Skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan yang sangat berarti dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis ingin berterima kasih pada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan Skripsi ini terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Andi Adriansyah, M. Eng., selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Dr. Nurul Hidayah, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Assoc. Prof. Dudi Permana, Ph.D., selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mercu Buana.
4. Bapak Dony Ari Nugroho, ST, MM., selaku dosen pembimbing Skripsi yang telah memberikan saran, waktu, bimbingan, semangat, pengetahuan, dan nasehat-nasehat yang sangat bermanfaat demi terselesaikannya Skripsi ini.
5. Bapak Dr. Ir. Agustinus Hariadi D.P, M.Sc selaku dosen ketua penguji Skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar Skripsi ini menjadi lebih baik.
6. Ibu Dr. Tukhas Shilul Imaroh, MM selaku dosen penguji Skripsi, yang telah memberikan masukan dan saran agar skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Pada dosen di FEB Universitas Mercu Buana yang dengan dedikasinya dan keikhlasannya mencurahkan segala ilmu yang dimilikinya untuk diberikan kepada kami. Semoga di hadapan Allah SWT menjadi amal jariyah Bapak/Ibu. Aamiin.

Penulis menyadari sebagai manusia biasa, bahwa penelitian ini tidak lepas dari kesalahan dan kekurangan akibat keterbatasan pengetahuan serta pengalaman. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan keritik yang membangun dari berbagai pihak. Akhir kata, semoga Skripsi ini bermanfaat dan dapat menambah pengetahuan khususnya bagi penulis dan pembaca.

Jakarta, 8 Agustus 2025

Ari Afriyandi



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI	ii
LEMBAR PENGECEKAN SIMILIARTY	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Fokus Penelitian	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian	11
1.5 Kontribusi Penelitian.....	11
BAB II KAJIAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu Sejenis.....	13
2.2 Landasan Teori.....	18
2.2.1 Total Quality Management	18
2.2.1.1 Prinsip-prinsip umum dan Pendekatan TQM.....	25
2.2.1.2 Karakteristik Total Quality Management.....	26
2.2.1.3 Tujuan dan Manfaat TQM	27
2.2.1.4 Faktor-faktor yang dapat menyebabkan kegagalan TQM.....	30
2.2.1.6 Manfaat Penerapan TQM.....	33
2.2.2 Kualitas Pelayanan	34
2.2.2.1 Pelayanan	34
2.2.2.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	35
2.2.2.3 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	37
2.2.2.4 Indikator Kualitas Pelayanan	39
2.2.2.5 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	41

2.2.2.6 Tujuan dan Manfaat Pelayanan yang Berkualitas	42
2.2.3 Promosi	45
2.2.3.1 Buaran Promosi.....	46
2.2.3.2 Tujuan Promosi	51
2.2.3.3 Indikator Promosi.....	53
2.2.3.4 Jenis-Jenis Promosi	54
2.3 Landasan Konsep	56
2.3.1 Kepuasan Pelanggan	56
2.3.2 Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	58
2.3.3 Prinsip-Prinsip Kepuasan Pelanggan	63
2.3.4 Tipe-Tipe Kepuasan Pelanggan	65
2.3.5 Indikator Kepuasan Pelanggan.....	67
2.3.6 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	69
2.3.7 Elemen Kepuasan Pelanggan	72
2.3.8 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	74
2.3.9 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	77
2.4 Kerangka Pemikiran.....	78
BAB III METODE PENELITIAN	82
3.1 Jenis Data dan Sumber Data Penelitian	82
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	82
3.3 Instrumen Penelitian.....	83
3.4 Metode Pengumpulan Data	91
3.5 Pengujian Kualitas Instrumen Penelitian	92
3.6 Teknik Pengumpulan Data	97
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	106
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	106
4.1.1 Gambaran Umum Perusahaan	106
4.2 Gambaran Umum Responden.....	107
4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	107
4.2.2 Responden Berdasarkan Usia.....	108
4.2.3 Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan.....	109
4.2.4 Responden Berdasarkan Frekuensi Berlangganan	109
4.2.5 Responden Berdasarkan Keluhan Kekecewaan.....	110
4.2.6 Responden Berdasarkan Keterangan Keluhan	111
4.2.7 Responden Berdasarkan Keluhan Total Quality Management.....	111
4.2.8 Responden Berdasarkan Keterangan Keluhan Total Quality Management	112
4.2.9 Responden Berdasarkan Keluhan Kualitas Pelayanan.....	113
4.2.10 Responden Berdasarkan Keterangan Keluhan Kualitas Pelayanan	114

4.3 Deskripsi Variabel Penelitian.....	115
4.3.1 Tanggapan Responden terhadap Variabel Total Quality Management (X1)	115
4.3.2 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	115
4.3.3 Tanggapan Responden terhadap Variabel Promosi (X3).....	116
4.4.4 Tanggapan Responden terhadap Variabel Kepuasan Member (Y) ..	117
4.4 Analisis Data	117
4.4.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	117
4.4.2 Uji Validitas	118
4.4.3 Uji Reliabilitas	119
4.4.4 Uji Normalitas	119
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	120
4.5.1 Uji Multikolinearitas	120
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	121
4.6 Analisis Regresi Linear Berganda.....	122
4.6.1 Uji Parsial (Uji t)	122
4.6.2 Uji Simultan (Uji F).....	123
4.6.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	124
BAB V PENUTUP	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA	129

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
1.1	Grafik Pengguna Fithub 2023	4
1.2	Grafik perbandingan Pusat Kebugaran Digital	5
2.1	Kerangka Pemikiran	62



DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
2.1	Penelitian Terdahulu	12
3.1	Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	66
3.2	Operasional Variabel Total Quality Management (X1)	68
3.3	Operasional Variabel Kualitas Pelayanan (X2)	69
3.4	Operasional Variabel Promosi (X3)	70
3.5	Skala Likert	71
3.6	Keterangan Hasil Reliabilitas	76

