

ABSTRAK

Rezky Syafrianto 2008/02528: Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pusat Kebugaran G-Sport Center di Kota Padang.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pusat kebugaran G-Sport Center di kota Padang.

Penelitian ini termasuk penelitian *deskriptif* yang dilaksanakan di G-Sport Center, dan yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pelanggan yang berolahraga di G-Sport Center. Sampel diambil dengan *accidental sampling* dengan menggunakan rumus *Slovin*, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengumpulan data adalah dengan menggunakan angket. Teknik analisis data yang dilakukan adalah dengan uji hipotesis dan analisis jalur.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan pusat kebugaran G-Sport Center di kota Padang dengan pengaruh langsung sebesar 4,84% dan pengaruh tidak langsung sebesar 1,87%, 2) Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pusat kebugaran G-Sport Center di kota Padang sebesar 3,99%, dan 3) Kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan G-Sport Center di kota Padang dengan pengaruh langsung sebesar 4,54% dan pengaruh tidak langsung sebesar 1,87%.