

**TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN**  
**PELANGGAN PADA GALAXY GYM**

**PROGRAM SARJANA TERAPAN MANAJEMEN PEMASARAN**  
**INTERNASIONAL**

**Ariandi Permana**  
**1901010010**



**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional**  
**Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia**  
**Deli Serdang**  
**2024**

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
PELANGGAN PADA GALAXY GYM**

**ARIANDI PERMANA**

**TUGAS AKHIR**

sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Terapan pada  
Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional

**Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional  
Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia  
Deli Serdang  
2024**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN TUGAS AKHIR

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ariandi Permana

NIM : 1901010010

Program Study : Manajemen Pemasaran Internasional

Judul Tugas Akhir : Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Galaxy Gym

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa TA Ini benar-benar saya kerjakan sendiri dan bukan merupakan hasil plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non material, saya secara orisinal dan otentik. Bila, kemudian hari diduga kuat ada ketidak sesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi terberat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran diri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi ini.

Deli serdang, 03 Oktober 2024

The image shows an official stamp of Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia. The stamp is rectangular and contains the text 'METELAK' and '1901010010'. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Ariandi Permana

1901010010

## **PERNYATAAN MENGENAI TUGAS AKHIR SUMBER INFORMASI SERTA PELIMPAHAN HAK CIPTA\***

Dengan ini saya menyatakan bahwa laporan tugas akhir berjudul *Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Galaxy Gym* adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing dan belum diajukan dalam bentuk apa pun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka di bagian akhir tugas akhir ini.

Dengan ini saya melimpahkan hak cipta dari karya tulis saya kepada Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Deli Serdang, 3 Oktober 2024



Ariandi Permana  
NIM 1901010010

## HALAMAN PENGESAHAN

1. Judul : **Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Galaxy Gym**

2. Identitas Mahasiswa

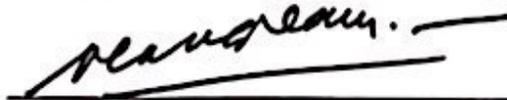
- Nama : **Ariandi Permana**  
- NIM : **1901010010**  
- Program Studi : **Manajemen Pemasaran Internasional**

3. Persetujuan

Pembimbing Utama : **Drs. Vinsensius Matondang, MBA**

NIDN : **0119076001**

Tanda Tangan



Pembimbing Pendamping : **Bilson Pandiangan, S.Si., M.M**

NIDN : **0108028209**

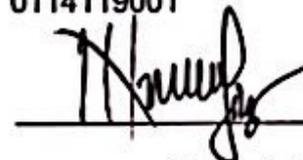
Tanda Tangan



Penguji : **Nora Anisa Br Sinulingga, SE, MSI**

NIDN : **0114119001**

Tanda Tangan



Mengetahui,

Deli Serdang, 3 Oktober 2024

Ketua Program Studi,



**Binsar Sihombing S.E., M.Si.**

NIDN: 0108066502

Tanggal Lulus: 3 Oktober 2024

## PRAKATA

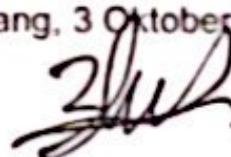
Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah *subhanahu wa ta'ala* atas segala karunia-Nya sehingga tugas akhir yang berjudul Analisis Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Galaxy Gym, Kabupaten Deli Serdang dapat diselesaikan. Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional, Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.

Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Dr. Jenny Elisabeth, MS, selaku Direktur Politeknik Wilmar Bisnis Indonesia.
2. Bapak Binsar Sihombing, S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Pemasaran Internasional.
3. Bapak Drs. Vinsensius Matondang, MBA selaku Dosen Pengajar dan Dosen Pembimbing Utama yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, motivasi, saran, dan semangat selama waktu perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir.
4. Bapak Bilson Pandiangan, S.Si., M.M selaku Dosen Pembimbing Pendamping tugas akhir yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, dukungan, arahan dan masukan yang sangat membantu selama penyusunan tugas akhir ini.
5. Ibu Nora Anisa Br Sinulingga, SE, MSi selaku Dosen Penguji yang telah memberikan pandangan dan saran untuk penyempurnaan tugas akhir saya.
6. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu, serta seluruh keluarga, atas segala doa dan kasih sayangnya.
7. Teman-teman No Wacana yang telah menemani untuk belajar bersama dan memberikan semangat untuk menyelesaikan tugas akhir.
8. Serta seluruh pihak Galaxy Gym tempat saya meneliti yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis Menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini, oleh karena itu penulis mengharapkan pandangan dan saran yang membangun untuk penyempurnaan penelitian yang sejenis dan semoga karya ilmiah ini bermanfaat. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih.

Deli Serdang, 3 Oktober 2024



Ariandi Permana