

ABSTRAK

STIVANI. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Asian Body Care (*Tribe Fit*). Dibimbing oleh Drs. Vinsensius Matondang, MBA dan Asmara Wildani, S.Sos,MM.

Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan memiliki peran penting dalam selain daripada menginginkan bentuk badan yang ideal dan juga memiliki tubuh yang sehat. Para pelanggan juga menginginkan kenyamanan dan layanan yang baik ketika pelanggan berolahraga di *gym centre*. Ketika para pelanggan berolahraga, pasti membutuhkan layanan yang baik misalnya jika pelanggan membutuhkan bantuan, staff yang berada di lapangan selalu responsif dan sepenuh hati membantu pelanggan ketika para pelanggan membutuhkan bantuan, sehingga para pelanggan merasa senang dan puas terhadap *gym centre* tersebut karena layanan yang diberikan cukup baik. Perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi pelanggan (Kotler dan Keller 2018). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui *Reliability, Assurance, Tangible, Empathy, dan Responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan bantuan *survey online* melalui google formulir. Kemudian memperoleh sampel sebanyak 98 responden dan untuk mengolah data menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil analisis menunjukkan bahwa pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian secara simultan pengaruh kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dengan pengaruh yang diberikan sebesar 64,8%.

Kata kunci: *Tribe Fit*, kualitas layanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Stivani. *Performance Of Red Chili Pepper In North Sumatera Case: Beringin Distric, Deli Serdang Regency. Supervised by Drs. Vinsensius Matondang, MBA and Asmara Wildani, S.Sos,MM*

The influence of service quality on customer satisfaction has an important role in addition to wanting an ideal body shape and also having a healthy body. Customers also want comfort and good service when customers exercise at the gym center. When customers exercise, they definitely need good service. For example, if customers need help, the staff in the field are always responsive and wholeheartedly help customers when customers need help, so that customers feel happy and satisfied with the gym center because the service provided is adequate. Good. A person's feelings of pleasure or disappointment that arise from comparing the product's perceived performance (or results) to customer expectations (Kotler and Keller 2018). The aim of this research is to determine whether Reliability, Assurance, Tangible, Empathy and Responsiveness have a positive and significant effect on customer satisfaction. This research uses a descriptive quantitative approach with the help of an online survey via Google Form. Then obtained a sample of 98 respondents and processed the data using multiple linear regression analysis. The results of the analysis show that the influence of service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction. Then simultaneously the influence of service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, with an influence of 64.8%.

Keywords: *Tribe Fit, Service Quality, Customer Satisfaction*