

ABSTRACT

CYNTHIA SLYVIANI HALIM

03011180098

THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND PROMOTIONS ON CUSTOMER LOYALTY AT PT NEW LIFE GYM MEDAN

(xvi + 76 pages; 6 figures; 41 tables; 5 appendixes)

The fitness industry, and aerobic fitness field world of business has become more stringent. PT New Life Gym Medan is one service company that is engage in such a business. The purpose of conducting this research to analyse service quality and promotions have significant influence on customer loyalty at New Life Gym Medan.

The theory used in this study is related to the theory of marketing, service quality and promotions and customer loyalty.

In this research, the writer used quantitative, descriptive, and causal research design. The sampling technique used is Purposive sampling. The population amounted to 151 customers and sample amounted to 110 customers.

The result of hypothesis test, service quality and promotions have significant influence on customer loyalty at New Life Gym Medan, both partial and simultaneous. Furthermore, service quality and promotions have 61.8% influence on customer loyalty. This research also passed the validity test, reliability test, normality test, multicollinearity test, heteroscedasticity test, multiple linear regression test and the equation is $Y = 13.183 + 0.272 \text{ Service Quality} + 0.992 \text{ Promotion} + e$.

Recommendations from this research is that companies improve the service quality satisfying and exciting promotions that can increase the level of consumer loyalty to the company.

Keywords: Service Quality, Promotions, Customer Loyalty

References: 26 (2016-2020)

ABSTRAK

CYNTHIA SLYVIANI HALIM

03011180098

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROMOSI TERHADAP KESETIAAN KONSUMEN DI PT NEW LIFE GYM MEDAN

(xvi + 76 hal; 6 gambar; 41 tabel; 5 lampiran)

Industri kebugaran, dan bidang kebugaran aerobik dunia telah menjadi lebih berat. PT New Life Gym Medan adalah salah satu perusahaan Layanan yang terlibat dalam bisnis seperti itu. Tujuan dari melakukan penelitian ini untuk menganalisis kualitas layanan dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesetiaan konsumen di PT New Life Gym Medan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan teori pemasaran, kualitas pelayanan, promosi dan loyalitas konsumen.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan kuantitatif, deskriptif dan kausal penelitian. Teknik sampling yang digunakan adalah metode Purposive sampling. Populasi berjumlah 151 konsumen sedangkan sampel berjumlah 110 konsumen.

Hasil dari tes hipotesis, kualitas layanan dan promosi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kesetiaan konsumen di PT New Life Gym Medan, baik secara parsial dan simultan. Selain itu, kualitas layanan dan promosi memiliki 61,8% pengaruh terhadap kesetiaan konsumen. Penelitian ini juga melewati uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda dan persamaan adalah $Y = 13.183 + 0.272 \text{ Kualitas Pelayanan} + 0.992 \text{ Promosi} + e$.

Rekomendasi dari penelitian ini adalah agar perusahaan meningkatkan kualitas pelayanan yang memuaskan dan promosi yang menarik sehingga dapat meningkatkan tingkat loyalitas konsumen kepada perusahaan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Promosi, Kesetiaan Konsumen

Daftar Pustaka: 26 (2016-2020)