

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ATMOSFER TEMPAT TERHADAP
MEMBERSHIP CONTINUITY PADA FITNESS CENTER**

RINGKASAN SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Bernard Andrew Pasca

2119 30860

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
SEPTEMBER 2024**

TUGAS AKHIR

SKRIPSI

PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ATMOSFER TEMPAT TERHADAP *MEMBERSHIP CONTINUITY* PADA FITNESS CENTER

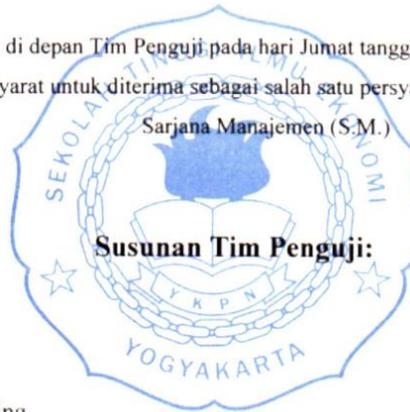
Dipersiapkan dan disusun oleh:

BERNARD ANDREW PASCA

Nomor Induk Mahasiswa: 211930860

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Jumat tanggal 17 Januari 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar

Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Prof. Nikodemus Hans Setiadi Wijaya, Ph.D., M.Si.

Penguji

Bambang Setia Wibowo, SE., M.M.

Yogyakarta, 23 Januari 2025
Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Wisnu Prajogo, Dr., M.B.A.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

ABSTRACT

Fitness centers are one of the main choices for people to maintain their health and fitness. The aim of this research is to find out how much influence the quality of service and atmosphere of the place has on membership continuity at the fitness center. Apart from that, this research also aims to see whether customer satisfaction is a mediating variable between the variables of service quality and place atmosphere and membership continuity. The research results concluded that there is a positive and significant influence between service quality and place atmosphere on membership continuity.

Keywords: *Service Quality, Place Atmosphere, Membership Continuity.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Dalam beberapa tahun terakhir, industri kebugaran menunjukkan perkembangan yang pesat seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya gaya hidup sehat. Gaya hidup sehat tidak hanya meningkatkan produktivitas tetapi juga memberikan dampak positif pada kualitas hidup. Dengan menjalankan pola hidup yang melibatkan konsumsi makanan bergizi, manajemen stres yang baik, serta aktivitas fisik secara rutin, individu dapat menjaga kebugaran tubuh secara optimal (Huang & Daehwan , 2023). Fitness center menjadi salah satu sarana utama bagi masyarakat untuk menjaga kesehatan dan kebugaran tubuh. Tempat ini menawarkan berbagai fasilitas lengkap serta suasana yang nyaman sehingga mendukung pelanggan dalam menjalani gaya hidup sehat. Namun, persaingan antar fitness center yang semakin ketat mendorong para

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

pengelola untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan yang unggul guna menarik dan mempertahankan pelanggan (Zarif et al, 2024).

Kualitas layanan memegang peranan penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan. Pelanggan yang merasa puas dengan kualitas layanan cenderung memiliki keinginan untuk memperpanjang keanggotaan mereka. Aspek seperti keramahan staf, kecepatan respons, dan profesionalisme menjadi elemen kunci dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan (Xu et al., 2021). Selain itu, atmosfer tempat juga menjadi faktor yang signifikan dalam menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan. Faktor-faktor seperti kebersihan, pencahayaan, desain interior, dan suasana umum dapat memengaruhi tingkat kenyamanan pelanggan selama berada di fitness center. Atmosfer yang nyaman tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan tetapi juga mendorong mereka untuk tetap berlangganan (Mohd Ali & Mohi, 2023).

Penelitian ini difokuskan pada analisis pengaruh kualitas layanan dan atmosfer tempat terhadap membership continuity di fitness center. Hasil yang diperoleh diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara teoretis maupun praktis bagi pengelola fitness center dalam mengembangkan strategi bisnis serta menjadi referensi bagi industri jasa lainnya dalam memahami pentingnya peran kualitas layanan dan atmosfer tempat.

Berdasarkan paparan di atas, penulis melakukan penelitian yang berjudul pengaruh kualitas layanan dan atmosfer tempat terhadap *membership continuity* pada fitness center.

Tujuan Penelitian

1. Untuk menguji pengaruh kualitas layanan terhadap continuity membership pada fitness center.
2. Untuk menguji pengaruh atmosfer tempat terhadap continuity membership pada fitness center.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang manajemen layanan, khususnya terkait pengaruh kualitas layanan dan atmosfer tempat terhadap loyalitas pelanggan di industri kebugaran.

2. Manfaat Praktis

Memberikan masukan bagi pengelola fitness center mengenai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan atmosfer tempat guna mempertahankan pelanggan. Selain itu, membantu pengelola memahami kebutuhan pelanggan sehingga dapat menciptakan lingkungan yang lebih nyaman dan sesuai dengan preferensi pelanggan.

TELAAH LITERATUR

Membership Continuity

Membership continuity adalah keinginan pelanggan untuk terus menggunakan layanan keanggotaan pada suatu tempat dalam jangka panjang. Keputusan pelanggan untuk melanjutkan keanggotaan dipengaruhi oleh pengalaman positif yang dirasakan selama menggunakan layanan (Ajzen, 2020). Kepuasan terhadap kualitas layanan dan atmosfer tempat menjadi faktor utama yang mendorong pelanggan untuk tetap loyal.

Pelanggan yang merasa puas cenderung merekomendasikan layanan kepada orang lain dan tetap memperpanjang keanggotaannya. Faktor-faktor seperti konsistensi layanan dan kenyamanan lingkungan menjadi penentu utama keberlanjutan keanggotaan (Singh et al., 2023).

Kualitas Layanan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Kualitas layanan didefinisikan sebagai totalitas fitur dan karakteristik layanan yang mampu memenuhi kebutuhan pelanggan, baik secara nyata maupun tersirat (Kotler & Keller, 2016).

Kualitas layanan adalah keadaan dinamis yang mencakup produk, layanan, manusia, dan lingkungan untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan (Goetsch & David, 2018)

Dari pengertian tersebut, kualitas layanan dapat dipahami sebagai usaha yang dilakukan penyedia layanan untuk memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pelanggan dengan memperhatikan aspek manusia dan lingkungan.

Atmosfer Tempat

Atmosfer tempat merujuk pada pengaturan lingkungan fisik oleh penyedia layanan untuk menciptakan emosi positif yang dapat meningkatkan keputusan pembelian pelanggan (Ryu et al., 2021). Penyesuaian atmosfer tempat sesuai karakteristik bisnis dapat mencerminkan perhatian khusus terhadap pelanggan, sehingga meningkatkan kepuasan mereka (Kotler & Keller, 2016).

Elemen-elemen fisik seperti pencahayaan, musik, kebersihan, dan suhu ruangan memainkan peran penting dalam menciptakan pengalaman positif pelanggan (Zharif et al., 2023). Atmosfer tempat yang mendukung dapat memengaruhi emosi pelanggan sehingga meningkatkan kemungkinan pelanggan untuk terus menggunakan layanan yang sama.

METODE PENELITIAN

Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini dirancang dan dimodifikasi dengan menggabungkan beberapa variabel independen yang bersumber dari beberapa jurnal. Penelitian ini dilakukan pada ruang lingkup dunia kebugaran, yaitu Fitness Center, dan mencakup seluruh komunitas Fitness dimanapun di Indonesia yang dapat di jangkau.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Populasi Penelitian

Populasi penelitian mencakup semua elemen yang menjadi sumber data yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian (Creswell, 2021). Populasi penelitian ini adalah teman atau kenalan penulis di beberapa tempat Fitness Center dan seluruh masyarakat yang terlibat di dalam komunitas kebugaran Fitness Center.

Sampel Penelitian

Sampel terdiri dari sejumlah elemen yang diambil dari populasi penelitian, dengan asumsi hasil penelitian menggunakan sampel dapat menjadi gambaran bagi populasi secara umum (Cooper & Schindler, 2016). Sampel penelitian dipilih dengan menggunakan metode *purposive sampling* berdasarkan responden yang dipilih oleh peneliti atas pertimbangan tertentu yang melibatkan member aktif di Fitness Center dari berbagai tempat, termasuk Pulau Jawa, Kalimantan, Sumatera, dan lainnya. Namun, akan banyak sampel diambil dari daerah Yogyakarta.

Sumber Data

Sumber data dalam penelitian adalah informasi yang dikumpulkan dengan hasil berupa dua jenis data yaitu primer dan sekunder (Neuman, 2014). Data primer didapatkan secara langsung dari individu yang menjadi objek penelitian, melalui metode seperti wawancara, survei, atau observasi. Data sekunder dikumpulkan berdasarkan berbagai sumber yang sudah ada, seperti data membership dari fitness Center, baik dari perusahaan langsung maupun data yang diterbitkan di internet. Penelitian menggunakan data primer sebagai data utama yang pengumpulan datanya dilakukan dengan menggunakan kuisisioner yang disebar dalam bentuk *Google Form*. Penilaian jawaban pada penelitian ini menggunakan 5 *skala likert* dengan kriteria sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Skala Likert

Skor	Penilaian	Keterangan
5	SS	Sangat Setuju

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4	S	Setuju
3	N	Netral
2	TS	Tidak Setuju
1	STS	Sangat Tidak Setuju

Jenis Variabel Penelitian

Variabel Terikat (*Dependent Variable*)

Dalam penelitian ini, variabel dependen yang digunakan adalah *Membership Continuity* (Y)

Variabel Bebas (*Independent Variable*)

Variabel ini disebut variable *stimulus, predictor, actecendent*. Dalam Bahasa Indonesia, variabel ini di kenal sebagai variabel yang mempengaruhi atau menjadi Penyebab perubahan atau keberadaan variabel dependen (terikat). Variabel independen dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas Layanan (X1)
2. Atmosfer Tempat (X2)

Definisi Operasional

Kualitas Layanan (X1)

Kualitas layanan merujuk pada persepsi pelanggan terhadap seberapa baik layanan yang diberikan oleh fitness center, mencakup elemen-elemen seperti keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan tangibles (tampilan fisik). Kualitas layanan yang tinggi meningkatkan kepuasan pelanggan yang dapat mendorong keputusan untuk melanjutkan keanggotaan mereka (Zeithamlth et al., 2020)Indikator Kualitas Layanan meliputi:

1. Keandalan layanan (*Service Reliability*)
2. Ketanggapan staf (*Responsiveness of Staff*)
3. Jaminan layanan (*Service Assurance*)

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

4. Empati terhadap anggota (*Empathy towards Members*)
5. Kualitas fasilitas fisik (*Physical Facility Quality*)

Atmosfer Tempat (X2)

Atmosfer tempat merujuk pada pengaruh lingkungan fisik di dalam fitness center yang dapat memengaruhi emosi dan perilaku pengunjung, seperti pencahayaan, musik, aroma, dan desain interior. Penelitian menunjukkan bahwa atmosfer tempat yang nyaman dapat meningkatkan pengalaman pelanggan, sehingga mendorong mereka untuk melanjutkan keanggotaan (Baker et al., 2021). Indikator Atmosfer Tempat meliputi:

1. Pencahayaan dan Suhu (*Lighting and Temperature*)
2. Musik dan Aroma (*Music and Aroma*)
3. Desain Interior (*Interior Design*)
4. Kebersihan dan Keamanan (*Cleanliness and Safety*)
5. Kenyamanan Fasilitas (*Facility Comfort*)

Teknik Analisis Data

Uji Validitas

Menurut (Sugiyono, 2010) validitas diartikan sebagai tingkat akurasi antara data yang benar-benar terjadi pada objek penelitian dengan data yang diperoleh oleh peneliti. Validitas sebuah item dinilai dengan cara melihat korelasi antara skor item dengan total skor dari seluruh item terkait. Uji validitas berfungsi untuk mengukut apakah yang seharusnya di ukur. Dalam prosesnya, uji validitas yang dilakukan dibantu dengan perangkat lunak *IBM SPSS for Windows* versi 26, Dalam mengkonfirmasi sebuah kuesioner dapat dilihat melalui perbandingan antara r^{hitung} dan r^{tabel} . Apabila r^{hitung} melebihi nilai r^{tabel} , maka item dianggap valid; dan sebaliknya. Rhitung dicari dengan menggunakan program SPSS, sedangkan untuk mencari Rtabel dapat dilakukan dengan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

menggunakan rumus ($df = n - 2$), kemudian lihat pada distribusi nilai R_{tabel} dengan tingkat signifikansi 5%. Uji validitas instrumen dapat menggunakan rumus korelasi. Pada penelitian dalam menentukan r^{hitung} dengan tingkat signifikansi sebesar 5%, uji validitas dapat diambil keputusannya berdasarkan:

- a. Apabila $r^{hitung} > r^{tabel}$ maka item yang dimiliki dapat dinyatakan valid.
- b. Apabila $r^{hitung} < r^{tabel}$ maka item yang dimiliki dinyatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan untuk menilai keandalan kuesioner, yang berfungsi untuk mengukur konsistensi variabel atau konstruk yang sedang diteliti. (Ghozali, 2018) menyatakan bahwa sebuah kuisiojner dikategorikan sebagai reliabel atau dapat diandalkan jika jawaban yang diberikan responden tetap konsisten tanpa mengamali perubahan. Kuisioner dianggap reliabel apabila nilai Cronbach's alpha melebihi 0,6, sedangkan jika nilai nya dibawah 0,6 dianggap tidak reliabel (Ghozali, 2017).

Uji Normalitas

(Ghozali, 2018), mengemukakan bahwa menyatakan uji normalitas merupakan langkah penting yang harus dilakukan sebelum menganalisis data, dengan tujuan untuk melihat jenis distribusi data yang dimiliki. Proses ini dilakukan sebelum data di proses menggunakan berbagai model penelitian yang telah ditentukan. Dalam hal ini, uji normalitas dilakukan menggunakan perangkat SPSS dengan metode Kolmogorov-Smirnov untuk mengidentifikasi normalitas distribusi. Data dianggap memiliki distribusi yang normal apabila nilai Asymp.Sig (2-tailed) lebih besar dari > 0,05.

Uji Multikolinearitas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

(Ghozali, 2018), mengemukakan bahwa Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi antara variabel-variabel dalam model regresi. Uji ini membantu peneliti untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti saling berhubungan. Variabel yang digunakan dalam model regresi memiliki indikasi multikolinearitas apabila memiliki nilai VIF < 10 dan nilai tolerance $> 0,1$.

Uji Heteroskedastisitas

(Ghozali, 2018) menjelaskan bahwa Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah model regresi memiliki varians residual yang tidak sama antara satu pengamatan dengan yang lainnya. Heteroskedastisitas terjadi akibat adanya perbedaan varians pada variabel dalam model regresi. Pada uji Glesjer yang digunakan dalam pengujian heteroskedastisitas, apabila hasil uji menunjukkan nilai signifikan (Sig) yang didapatkan $> 0,05$, dapat ditarik kesimpulan bahwa model regresi tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas.

Koefisien Determinasi

Untuk menerangkan sejauh mana kontribusi variabel yang digunakan dalam penelitian dalam menjelaskan variabel dependen, dapat dilihat dengan menggunakan koefisien determinasi. Koefisien determinasi merupakan acuan yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel dependen dijelaskan dalam penelitian. Nilai koefisien determinasi berada diantara nol sampai dengan satu. Semakin besar nilai koefisien determinasi, maka semakin baik variabel dependen dijelaskan dalam sebuah penelitian (Ghozali, 2018).

ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer yang didapatkan melalui penyebaran kuisisioner pada target penelitian. Kuisisioner yang disebarakan berisi 45 pernyataan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

terbuka, terdiri dari 4 variabel yaitu variabel kualitas layanan dan atmosfer tempat sebagai variabel independen, *variabel membership continuity* sebagai variabel dependen, serta variabel kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi. Sampel penelitian berjumlah 105 orang yang merupakan responden dari kuisisioner yang dibagikan. Adapun hasil penelitian dijabarkan melalui hasil analisa data sebagai berikut.

Karakteristik Responden

Penelitian ini memiliki responden yang merupakan para pengguna jasa fitness center yang berada di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang berjumlah 105 responden. Berikut merupakan deskripsi singkat mengenai latar belakang dari responden secara umum.

Jenis Kelamin

Berikut merupakan hasil pengolahan data jenis kelamin dari responden kuisisioner.

Tabel Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Pria	75	71.4%
Wanita	30	28.6%
Total	105	100%

Berdasarkan tabel 4.1, jenis kelamin dari responden didominasi oleh pria dengan persentase melebihi 50% dari total responden.

Usia

Berikut merupakan hasil pengolahan data usia dari responden kuisisioner.

Tabel Usia

Usia	Jumlah	Persentase
< 20	7	6.7%
21-29	42	40%
30-39	41	39%
40-49	14	13.3%
50 >	1	1%

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Total	105	100%
-------	-----	------

Tabel 4.2 menunjukkan bahwa responden dari kuisioner ini didominasi oleh responden dengan usia 21-29 tahun dan responden berusia 50 > merupakan responden paling sedikit dalam penelitian ini.

Pekerjaan

Berikut merupakan hasil pengolahan data pekerjaan dari responden kuisioner.

Tabel Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Persentase
Pelajar/Mahasiswa	20	19%
Tidak Bekerja	1	1%
Karyawan Paruh Waktu	26	24.8%
Karyawan Swasta	41	39%
Pegawai Negeri	16	15.2%
Wiraswasta	1	1%
Total	105	100%

Tabel 4.3 menunjukkan bahwa mayoritas responden kuisioner merupakan karyawan swasta dengan persentase 39% dan respondedn dengan status pekerjaan paling sedikit adalah responden yang tidak bekerja dan responden dengan pekerjaan wiraswasta dengan persentase 1% dari total responden.

Pendapatan/Uang Saku

Berikut merupakan hasil pengolahan data pendapatan/uang saku dari responden kuisioner.

Tabel Pendapatan/Uang Saku

Pendapatan/Uang Saku	Jumlah	Persentase
Tidak Ada	1	1%
< 1.000.000	9	8.6%

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

1.000.000 – 3.000.000	33	31.4%
3.000.000 – 5.000.000	45	42.9%
5.000.000 – 8.000.000	13	13.4%
8.000.000 >	4	3.8%
Total	105	100%

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa pendapatan/uang saku responden kuisisioner mayoritas berada pada interval 3.000.000-5.000.000 dengan persentase mencapai 42.9% dari total seluruh responden kuisisioner.

Lama Menjadi Member

Berikut merupakan hasil pengolahan data lama menjadi member dari responden kuisisioner.

Tabel Lama Menjadi Member

Lama Menjadi Member	Jumlah	Persentase
< 1 tahun	27	25.7%
1 – 2 tahun	53	50.5%
2 tahun >	25	23.8%
Total	105	100.00%

Berdasarkan tabel 4.5, disimpulkan bahwa lebih dari 50% responden kuisisioner merupakan responden yang sudah menjadi member di fitness center Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta selama 1-2 tahun dengan persentase sebesar 50.5% dari total responden kuisisioner.

Tujuan Menjadi Member

Berikut merupakan hasil pengolahan data tujuan menjadi member dari responden kuisisioner.

Tabel Tujuan Menjadi Member

Tujuan Menjadi Member	Jumlah	Persentase
Kesehatan	24	22.9%
Sosial	28	26.7%

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Penampilan	33	31.4%
Prestasi	20	19%
Total	105	100.00%

Tabel 4.6 menyimpulkan bahwa dengan persentase mencapai 31.4%, sebagian besar responden menjadi member fitness center dikarenakan untuk menjaga penampilan diri.

Hasil Uji Validitas

Uji validitas dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui apakah berbagai pernyataan yang berada pada kuisiener penelitian ini merupakan pernyataan yang valid sehingga kuisiener ini merupakan sebuah kuisiener yang sah. Kuisiener yang dibagikan berisi 40 pertanyaan yang terdiri dari variabel dependen, independen.

Tabel Hasil Uji Validitas

Variabel	r_{hitung}	r_{tabel}	Status
Kualitas Layanan (X1)	ST01	0.380	Valid
	ST02	0.331	Valid
	ST03	0.373	Valid
	ST04	0.461	Valid
	SRB01	0.344	Valid
	SRB02	0.587	Valid
	SRB03	0.426	Valid
	SRB04	0.424	Valid
	SRB05	0.354	Valid
	SRS01	0.458	Valid
	SRS02	0.323	Valid
	SRS03	0.369	Valid
	SRS04	0.418	Valid
	SA01	0.492	Valid
	SA02	0.450	Valid
	SA03	0.370	Valid
	SA04	0.359	Valid
	SE01	0.462	Valid
	SE02	0.452	Valid
	SE03	0.522	Valid
SE04	0.474	Valid	

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

	SE05	0.445		Valid
Atmosfer Tempat (X2)	ST01	0.161	0.195	Tidak Valid
	ST02	0.618		Valid
	ST03	0.281		Valid
	ST04	0.474		Valid
	ST05	0.427		Valid
	ST06	0.343		Valid
	SR01	0.454		Valid
	SR02	0.383		Valid
	SR03	0.453		Valid
	SA01	0.466		Valid
	SA02	0.421		Valid
	SA03	0.351		Valid
	SA04	0.543		Valid
Membership Continuity (Y)	RI01	0.121	0.195	Tidak Valid
	RI02	0.172		Tidak valid
	RI03	0.430		Valid
	RI04	0.074		Tidak Valid
	RI05	0.482		Valid
	RI06	0.080		Tidak Valid

Setelah uji validitas dilakukan, ditemukan beberapa butir kuisisioner yang tidak valid pada beberapa variabel yaitu butir ST01 pada variabel atmosfer tempat, dan RI01, RI02, RI04 serta RI06 pada variabel membership continuity. Dengan demikian, butir yang tidak valid tersebut akan dibuang dan kemudian melanjutkan uji ke analisis selanjutnya.

Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan tujuan agar mengukur apakah kuisisioner penelitian merupakan instrumen yang reliabel untuk dipakai di penelitian ini. Hasil uji reliabilitas ialah sebagai berikut.

Tabel Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Reliability Coefficient	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	22 pertanyaan	0,792	Reliabel
Atmosfer Tempat	13 pertanyaan	0,669	Reliabel

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

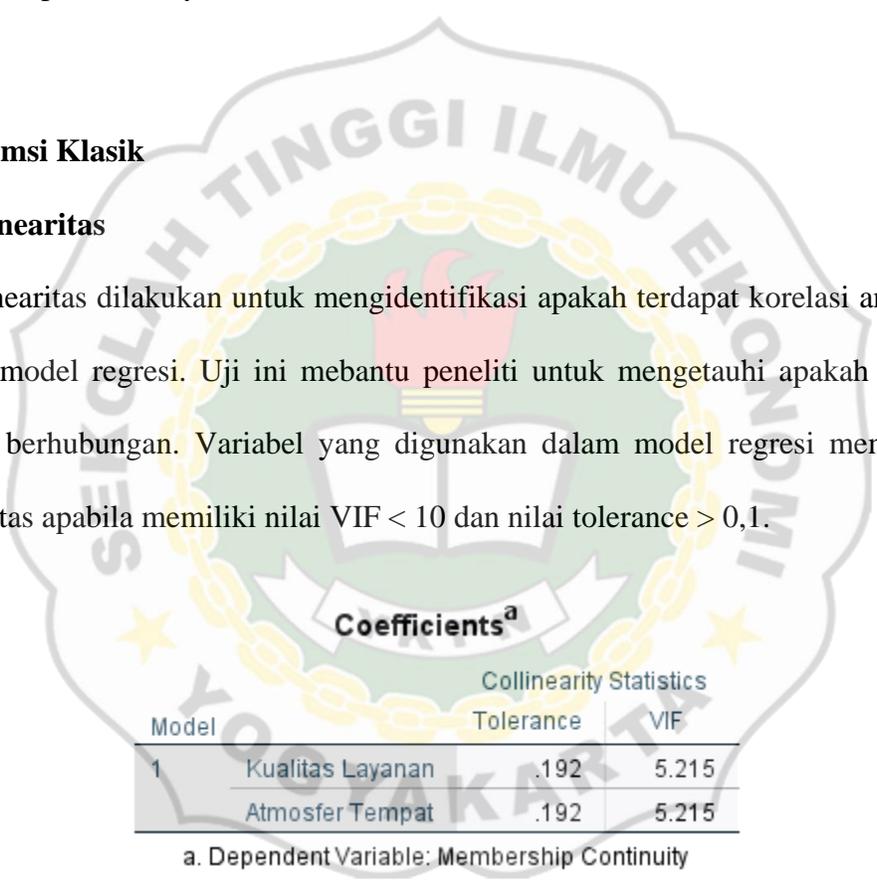
<i>Membership Continuity</i>	6 pertanyaan	0,433	Tidak Reliabel
------------------------------	--------------	-------	----------------

Berdasarkan hasil uji, didapatkan nilai cronbach's alpha kualitas layanan sebesar 0.792 dan atmosfer tempat 0,669 lebih besar dari 0,6 berarti variabel tersebut reliabel. Sedangkan cronbach's alpha membership continuity sebesar 0,433 lebih kecil dari 0,6 berarti variabel tersebut tidak reliabel.

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Uji Multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat korelasi antara variabel-variabel dalam model regresi. Uji ini membantu peneliti untuk mengetahui apakah variabel yang diteliti saling berhubungan. Variabel yang digunakan dalam model regresi memiliki indikasi multikolinearitas apabila memiliki nilai VIF < 10 dan nilai tolerance > 0,1.



Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	Kualitas Layanan	.192	5.215
	Atmosfer Tempat	.192	5.215

a. Dependent Variable: Membership Continuity

Gambar Hasil Uji Multikolinearitas

Berdasarkan gambar, disimpulkan bahwa tidak terdapat pengaruh antar variabel yang digunakan dalam penelitian selain variabel dependen. Kesimpulan didapatkan dengan melihat bahwa setiap variabel yang diuji memiliki nilai tolerance > 0,1 dan nilai VIF < 10.

Uji Heteroskedasitas

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji ini memiliki tujuan agar menilai model regresi yang dibentuk terjadi kesamaan. Dalam model regresi, heteroskedastisitas dapat menyebabkan masalah seperti estimasi standar yang tidak akurat.

Berikut merupakan hasil uji heteroskedastisitas pada data yang digunakan untuk penelitian ini.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.777	1.043		6.500	<,001
	Kualitas Layanan	-.047	.025	-.371	-1.867	.065
	Atmosfer Tempat	-.024	.042	-.115	-.579	.564

a. Dependent Variable: ABS_RES

Gambar Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan gambar 4.3, disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini yang ditandai dengan nilai Sig untuk tiap variabel yang dimiliki mempunyai nilai yang > 0.05 .

Uji Simultan

Berdasarkan gambar 4.3, disimpulkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas pada penelitian ini yang ditandai dengan nilai Sig untuk tiap variabel yang dimiliki mempunyai nilai yang > 0.05 .

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.612	2	16.806	10.246	<,001 ^b
	Residual	167.302	102	1.640		
	Total	200.914	104			

a. Dependent Variable: Membership Continuity

b. Predictors: (Constant), Atmosfer Tempat, Kualitas Layanan

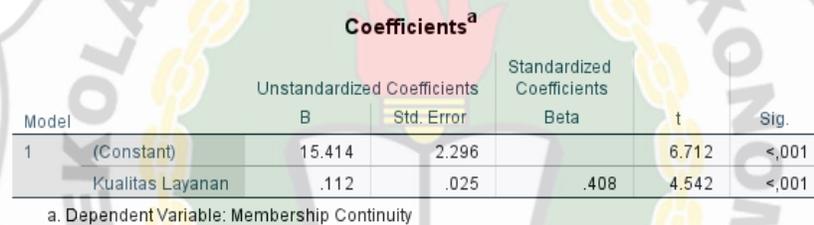
Gambar Hasil Uji Simultan

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan hasil uji pada gambar 4.4, disimpulkan bahwa secara bersama-sama atau secara simultan, variabel independen yaitu kualitas layanan serta atmosfer tempat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen yaitu *membership continuity*. Hal ini disimpulkan berdasarkan nilai signifikansi hasil uji yaitu nilainya <0,01 yang apabila dibandingkan dengan tingkat signifikansi 0,05, nilai tersebut lebih kecil dibandingkan tingkat signifikansi.

Uji Pengaruh Parsial Kualitas Layanan Terhadap *Membership Continuity*.

Uji hipotesis dilakukan dengan menggunakan uji regresi linear sederhana, yang mendapatkan hasil sebagai berikut.



Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15.414	2.296	6.712	<.,001
	Kualitas Layanan	.112	.025	.408	<.,001

a. Dependent Variable: Membership Continuity

Gambar Hasil Uji Hipotesis 1

Berdasarkan gambar, disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan memiliki pengaruh substansial terhadap *membership continuity* dikarenakan nilai Sig yang dimiliki < 0.05. Hubungan antara kedua variabel cukup kuat yang ditandai dengan koefisien korelasinya sebesar 0.408. Berdasarkan hasil uji, juga dapat dibentuk model persamaan regresinya yaitu :

$$Y = 15.414 + 0.112X_1 + e$$

Dengan demikian, Ho ditolak, yang berarti kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *membership continuity*.

Uji Pengaruh Parsial Atmosfer Layanan Terhadap *Membership Continuity*

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Uji hipotesis dilakukan dengan uji regresi linear sederhana, yang mendapatkan hasil sebagai berikut.

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	16.840	2.312		7.283	<.,001
	Atmosfer Tempat	.163	.042	.358	3.893	<.,001

a. Dependent Variable: Membership Continuity

Gambar Hasil Uji Hipotesis 2

Berdasarkan gambar, diperoleh bahwa variabel atmosfer tempat memiliki pengaruh terhadap membership continuity dikarenakan nilai Sig yang dimiliki < 0.05 . Hubungan antara kedua variabel cukup kuat yang ditandai dengan koefisien korelasinya sebesar 0.358. Berdasarkan hasil uji, juga dapat dibentuk model persamaan regresinya yaitu :

$$Y = 16.840 + 0.163X_2 + e$$

Dengan demikian, H_0 ditolak. Yang artinya, atmosfer tempat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap membership continuity.

Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien merupakan indeks yang digunakan untuk melihat seberapa jauh variabel dependen dijelaskan dalam sebuah penelitian. Apabila nilai determinasi semakin mendekati 1, maka pengaruh yang dimiliki oleh variabel independen dan variabel mediasi terhadap variabel dependen sangat besar, begitupun sebaliknya. Berikut merupakan hasil koefisien determinasi dari variabel independen dan variabel mediasi secara bersama-sama terhadap variabel dependen.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.409 ^a	.167	.151	1.281

a. Predictors: (Constant), Atmosfer Tempat, Kualitas Layanan

Gambar Koefisien Determinasi

Berdasarkan hasil uji, dapat diketahui bahwa nilai determinasi R^2 sebesar 0.151. hal ini berarti, sebanyak 15.1% variasi variabel membership continuity dapat dijelaskan oleh kombinasi ketiga variabel yaitu kualitas layanan, atmosfer tempat, dan kepuasan pelanggan. Sisa 84.9% dijelaskan oleh variabel-variabel diluar model penelitian.

Pembahasan

Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Membership Continuity.

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa variabel kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan serta positif terhadap membership continuity. Setelah uji hipotesis, ditemukan bahwa variabel Kualitas Layanan (X_1) dengan nilai Sig. sebesar < 0.001 merupakan bukti kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan serta positif terhadap membership continuity dikarenakan nilai sig. yang < 0.05 . Selain itu, angka koefisien regresi juga menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% Kualitas Pelayanan, maka membership continuity akan bertambah sebesar 1.12%. Sehingga, dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas layanan sebuah fitness center, maka semakin meningkat pula konsumen yang memilih untuk melanjutkan membership pada fitness center tersebut.

Pengaruh Atmosfer Tempat Terhadap Membership Continuity.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa variabel atmosfer tempat memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap membership continuity. Hasil uji hipotesis ditemukan bahwa variabel Atmosfer Tempat (X_2) dengan nilai Sig. sebesar < 0.001 merupakan bukti kualitas layanan mempunyai pengaruh yang signifikan serta positif terhadap membership continuity dikarenakan nilai sig. yang < 0.05 . Selain itu, angka koefisien regresi juga menunjukkan bahwa setiap penambahan 1% Atmosfer Tempat, maka membership continuity akan bertambah sebesar 1.63%. Sehingga disimpulkan, semakin baik atmosfer tempat sebuah fitness center, maka semakin meningkat pula konsumen yang memilih untuk melanjutkan membership pada fitness center tersebut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keberlanjutan keanggotaan pada fitness center. Semakin baik kualitas layanan yang diberikan, semakin tinggi kemungkinan konsumen untuk melanjutkan keanggotaan mereka. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman layanan yang baik menjadi faktor penting dalam mempertahankan pelanggan.

Selain itu, atmosfer tempat juga terbukti memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap keberlanjutan keanggotaan. Lingkungan yang nyaman dan mendukung dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, sehingga mendorong mereka untuk tetap menjadi anggota di fitness center tersebut. Dengan demikian, menciptakan suasana yang menyenangkan dan berkualitas dapat menjadi strategi efektif untuk mempertahankan keanggotaan konsumen.

Saran

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

Pada penelitian ini mempunyai saran bagi perusahaan dan bagi peneliti selanjutnya agar penelitian selanjutnya diharapkan kedepannya dapat menjadi lebih baik lagi.

Bagi Perusahaan:

1. Peningkatan Kualitas Layanan

Perusahaan perlu terus memperbaiki kualitas layanan dengan fokus pada kecepatan respons, keramahan staf, dan konsistensi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Hal ini penting karena kualitas layanan terbukti berkontribusi signifikan terhadap keputusan pelanggan untuk memperpanjang keanggotaan.

2. Peningkatan Atmosfer Tempat

Penting bagi perusahaan untuk menciptakan suasana yang nyaman dan menarik bagi pelanggan, misalnya dengan menjaga kebersihan, menyediakan fasilitas tambahan, dan menciptakan lingkungan yang mendukung semangat berolahraga.

Bagi Penelitian Selanjutnya:

1. Pengembangan Variabel Penelitian:

Peneliti di masa depan dapat mempertimbangkan untuk menambahkan variabel lain, seperti faktor harga, strategi promosi, atau loyalitas pelanggan, untuk memperluas wawasan mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan keanggotaan.

2. Penggunaan Metode Penelitian Beragam

Pendekatan kualitatif dapat digunakan untuk menggali lebih dalam pengalaman pelanggan, atau dengan mengombinasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif untuk menghasilkan analisis yang lebih lengkap.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

3. Perluasan Objek Penelitian

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mencakup pusat kebugaran dengan jenis dan lokasi yang lebih beragam agar hasil penelitian memiliki cakupan yang lebih luas dan relevan.

DAFTAR PUSTAKA

Ajzen. (2020). *Attitudes, Personality, and Behavior*. New York: McGraw-Hill.

Baker et al. (2021). The Influence of Multiple Store Environment Cues on Perceived Merchandise Value and Patronage Intentions. *Journal of Marketing*, 85(1), 12-32.

Cooper, & Schindler. (2016). *Business Research Methods*. . McGraw-Hill Education.

Creswell. (2021). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. . SAGE Publications.

Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9. Semarang: Badan penerbit Universitas Diponegoro. Variabel Pemoderasi. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 1470.

Goetsch, & David. (2018). *Quality Management for Organizational Excellence*. . Pearson Education.

Huang, Y., & Daehwan , K. (2023). How Does Service Quality Improve Consumer Loyalty in Sports Fitness Centers? The Moderating Role of Sport Involvement. 15(17).

Kotler, & Keller. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.

PLAGIASI MERUPAKAN TINDAKAN TIDAK TERPUJI

- Mohd Ali, A. S., & Mohi, Z. (2023). Room guest satisfaction towards guestroom physical environment quality in the theme hotel. . *Journal of Tourism, Culinary and Entrepreneurship (JTCE)*, 3(2).
- Neuman. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. Pearson. .
- Ryu et al. (2021). The Role of Place Atmosphere in Enhancing Customer Experience. *Service Industry Journal*, 42(4), 377-395.
- Singh et al. (2023). Evaluating the Relationship Between Service Quality and Membership Retention in Fitness Centers. *International Journal of Service Industry Studies*, 40(2), 205-220.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Xu et al. (2021). Dimensions of Service Quality in Health-Fitness Clubs in China. *Int. J. Environ. Res. Public Health*, 18(20).
- Zarif et al. (2024). Examining the Model of Internal and External Factors Affecting the Satisfaction and Loyalty of Customers of Recreational-Sports Services. *Applied Research in Sport Management*, 12(4), 91-108.
- Zeithaml et al. (2020). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zharif et al. (2023). Environmental Elements and Their Impact on Customer Behavior in Service Spaces. *Journal of Environmental Psychology*, 56(1), 97-110.