

Analisis pengaruh service quality terhadap customer satisfaction attitudinal loyalty dan behavioral future intentions for participation di sebuah pusat kebugaran di Depok Jawa Barat = The influence of service quality on customer satisfaction attitudinal loyalty and behavioral future intentions for participation in a fitness centre in Depok West Java /
Ridzki Meutia Pramadita

Ridzki Meutia Pramadita, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20412854&lokasi=lokal>

Abstrak

ABSTRAK
Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki keterkaitan antara kualitas pelayanan (Service Quality), kepuasan pelanggan (Customer Satisfaction), loyalitas sikap (Attitudinal Loyalty), dan intensi perilaku konsumen di masa depan terkait dengan partisipasi (Behavioral Future Intentions of Participation) mereka di sebuah pusat kebugaran di Depok, Jawa Barat. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel dari anggota aktif pusat kebugaran tersebut, dengan total 262 responden. Setelah menjalani penelitian dengan menggunakan metode Structural Equation Modeling (SEM), yaitu verifikasi model pengukuran dan model struktural, serta uji kecocokan model (Goodness of Fit Test) penelitian ini menemukan hasil sebagai berikut: 1) bahwa kualitas pelayanan memang memberikan pengaruh langsung yang signifikan terhadap kepuasan anggota pusat kebugaran, 2) kepuasan pelanggan secara keseluruhan langsung mempengaruhi semua dimensi dalam loyalitas sikap loyalitas afektif, normatif, dan loyalitas investasi, 3) kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung terhadap intensi perilaku masa depan, 4) dan meskipun loyalitas afektif langsung mempengaruhi niat masa depan perilaku, kesetiaan normatif dan investasi sebaliknya tidak memiliki pengaruh langsung terhadap masa depan perilaku anggota ini niat untuk berpartisipasi di pusat kebugaran.

ABSTRACT
This study seeks to investigate the interrelationship among service quality, customer satisfaction, attitudinal loyalty, and behavioral future intentions for participation in a fitness center in Depok, West Java using the Structural Equation Modeling (SEM). The study is done using sample of active members of the fitness center, totaling in 262 respondents in number. After undergoing SEM-related procedures, namely the verification of measurement and structural model and also goodness of fit testing, this study finds the following results: 1) that service quality indeed exerts a direct significant influence on member's satisfaction, 2) overall customer satisfaction directly influences affective, normative, and investment loyalty, 3) customer satisfaction has a direct influence on behavioral future intentions, 4) and although affective loyalty directly influences behavioral future intentions, normative and investment loyalty in contrary do not have a direct influence on member's behavioral future intentions for participation in the fitness center.