

Pengaruh *Lifestyle* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Guna Mendorong Minat Beli Ulang

(Studi Pada Pelanggan *Fitness Zone* Malang)

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana Manajemen



OLEH

Viggo Edie Reihan Kesuma

201910160311425

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

2024

SKRIPSI

**PENGARUH LIFESTYLE DAN KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GUNA MENDORONG MINAT BELI ULANG
(Studi Kasus Pelanggan Fitness Zone Malang)**

Oleh :

Viggo Edie Reihan Kesuma


201910160311425

Diterima dan disetujui
pada tanggal 20 Juli 2024

Pembimbing I,


Pembimbing II,



Dr. Marsudi, M.M.


Dr. Eko Handayanto, M.M.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,


Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.


Dr. Nurul Asfiah, M.M.



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

PENGARUH LIFESTYLE DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GUNA MENDORONG MINAT BELI ULANG (Studi Kasus Pelanggan Fitness Zone Malang)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Viggo Edie Reihan Kesuma**

NIM : **201910160311425**

Jurusan : **Manajemen**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal **20 Juli 2024** dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji:

Pembimbing I : **Dr. Marsudi, M.M.**

Pembimbing II : **Dr. Eko Handayanto, M.M.**

Penguji I : **Dr. M. Jihadi, M.Si.**

Penguji II : **Eka Kadharpa Utama Dewayani, S.E., M.M.**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis,

Ketua Program Studi,

Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M.

Dr. Nurul Asfiah, M.M.



PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Viggo Edie Reihan Kesuma
NIM : 201910160311425
Program Studi : Manajemen
Surel : viggo.reihan@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (*plagiarism*) dari hasil karya orang lain;
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan sebagai bahan rujukan (referensi) dalam skripsi ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan/sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan penulisan karya ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis, dan sanksi-sanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 20 Juni 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Viggo Edie Reihan Kesuma

Pengaruh *Lifestyle* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Guna Mendorong Minat Beli Ulang (Studi Pada Pelanggan *Fitness Zone* Malang)

Viggo Edie Reihan Kesuma*¹, Marsudi², Eko Handayanto³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

E-mail: viggo.reihan@gmail.com

Abstract

This study aims to determine the influence of lifestyle and service quality on customer satisfaction to encourage repurchase interest among Fitness Zone Malang customers. The research approach used is quantitative, with a sample of 150 respondents, who are customers of Fitness Zone Malang that have made at least one purchase or have joined as members. The data analysis was conducted using SmartPLS (Partial Least Square) version 4.0 software. The results of the study indicate that: a) service quality has a negative and significant effect on repurchase interest, b) lifestyle has a negative and significant effect on repurchase interest, c) service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, d) lifestyle has a positive and significant effect on customer satisfaction, e) customer satisfaction has a positive and significant effect on repurchase interest, f) lifestyle has a positive and significant effect on repurchase interest through customer satisfaction, g) service quality has a positive and significant effect on repeat purchase intention through customer satisfaction.

Keywords: lifestyle, service quality, customer satisfaction, repurchase interest

Pengaruh *Lifestyle* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Guna Mendorong Minat Beli Ulang (Studi Pada Pelanggan *Fitness Zone* Malang)

Viggo Edie Reihan Kesuma*¹, Marsudi², Eko Handayanto³

^{1,2,3} Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Malang, Indonesia

E-mail: viggo.reihan@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *lifestyle* dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, guna untuk mendorong minat beli ulang pada pelanggan *Fitness Zone* Malang. Pendekatan penelitian ini menggunakan kuantitatif dengan sampel 150 responden, yaitu pelanggan *Fitness Zone* Malang yang pernah membeli atau bergabung pada member *Fitness Zone* Malang dengan minimal satu kali pembelian. Analisis data yang digunakan yaitu *software SmartPLS (Partial Least Square)* versi 4.0. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa a) kualitas layanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat beli ulang, b) *lifestyle* memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap minat beli ulang, c) kualitas layanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, d) *lifestyle* memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, e) kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang, f) *lifestyle* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan, g) kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang melalui kepuasan pelanggan

Kata kunci: *lifestyle*, kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, minat beli ulang

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji dan syukur, penulis mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai dengan waktu yang telah direncanakan. Sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, berkat rahmatnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, serta motivasi. Sebagai ungkapan rasa syukur yang mendalam, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Prof. Dr. Idah Zuhroh, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Dr. Nurul Asfiah, MM selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang.
4. Dra. Siti Nurhasanah, MSi. selaku dosen wali kelas Manajemen I 2019 Universitas Muhammadiyah Malang.
5. Marsudi, Dr., Drs., M.M., sebagai dosen pembimbing I yang selalu memberikan bimbingan dengan penuh semangat, motivasi, dan kesabaran, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan semangat dan optimisme tinggi.
6. Dr. Eko Handayanto, Drs. M.M. penulis mengucapkan rasa syukur yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing II yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dengan penuh kesabaran, serta membantu melengkapi kekurangan-kekurangan dalam penelitian ini, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
7. Ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada seluruh Bapak/Ibu dosen beserta jajaran staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis, yang telah memberikan banyak pengetahuan dan pelajaran berharga, serta membantu dalam pengurusan administrasi selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
8. Ucapan terima kasih yang tulus penulis sampaikan kepada orang tua tercinta, Bapak Edie Srianto dan Ibu Vici Rosanti, serta saudara saya kakak Dagmar Edie Febrivianto dan adek saya Glen Fairus Edie Rosandi, yang telah memberikan dukungan yang luar biasa baik secara moral, material, maupun doa selama penulis menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini.
9. Kepada sahabat – sahabat saya Bagus, Daffa, Wahyu, Viki dan lain-lain, sebagai rekan seperjuangan yang telah banyak membantu, mendukung, dan memotivasi dengan tulus dan sabar selama ini, penulis mengucapkan rasa syukur yang mendalam.
10. Kepada semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas dukungan, semangat, motivasi, dan doa yang telah diberikan dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih dan doa tulus kepada semua pihak, dengan harapan bahwa segala bentuk dukungan dan bantuan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Akhirnya, dengan segala keterbatasan dan kekurangan, penulis mempersembahkan karya tulis ini bagi siapa saja yang membutuhkannya. Penulis sangat

mengharapkan kritik dan saran dari berbagai pihak untuk perbaikan dan penyempurnaan karya tulis selanjutnya.

Malang, 20 Juni 2024

Viggo Edie Reihan Kesuma

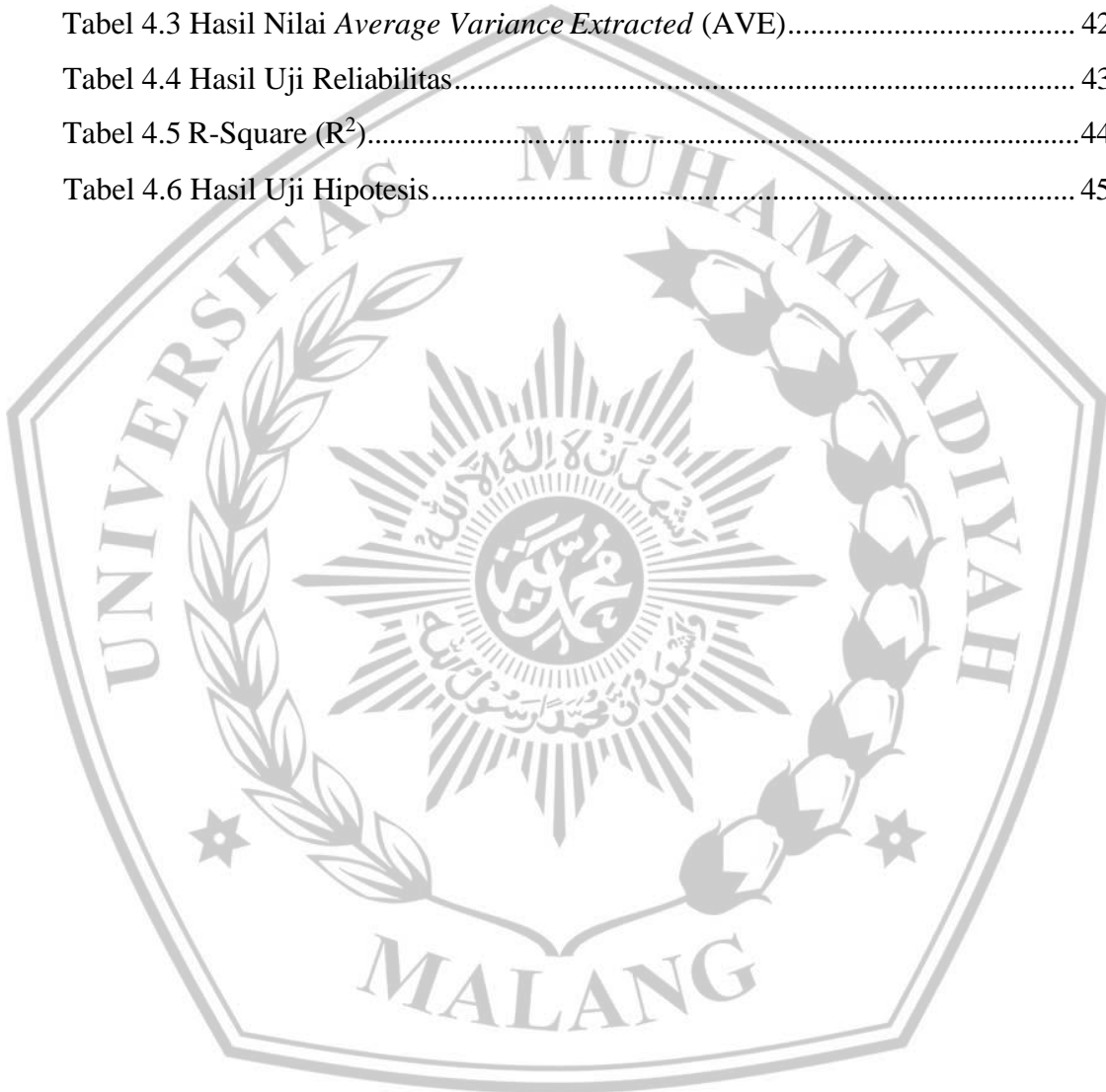


DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	9
B. Penelitian Terdahulu.....	20
C. Perbedaan Dan Persamaan Penelitian Terdahulu.....	28
D. Kerangka Pikir.....	28
E. Hipotesis	29
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian.....	31
B. Populasi, Sampel dan Sampling.....	31
C. Definisi Operasional Variabel.....	32
D. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan	34
E. Uji Instrument Penelitian	36
F. Metode Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Profil Responden.....	39
B. Hasil Analisis Data.....	41
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	59
B. Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	64

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Jurnal Terdahulu.....	21
Tabel 2.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	39
Tabel 4.2 Hasil Nilai Validitas Konvergen	40
Tabel 4.3 Hasil Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	42
Tabel 4.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	43
Tabel 4.5 R-Square (R^2).....	44
Tabel 4.6 Hasil Uji Hipotesis.....	45



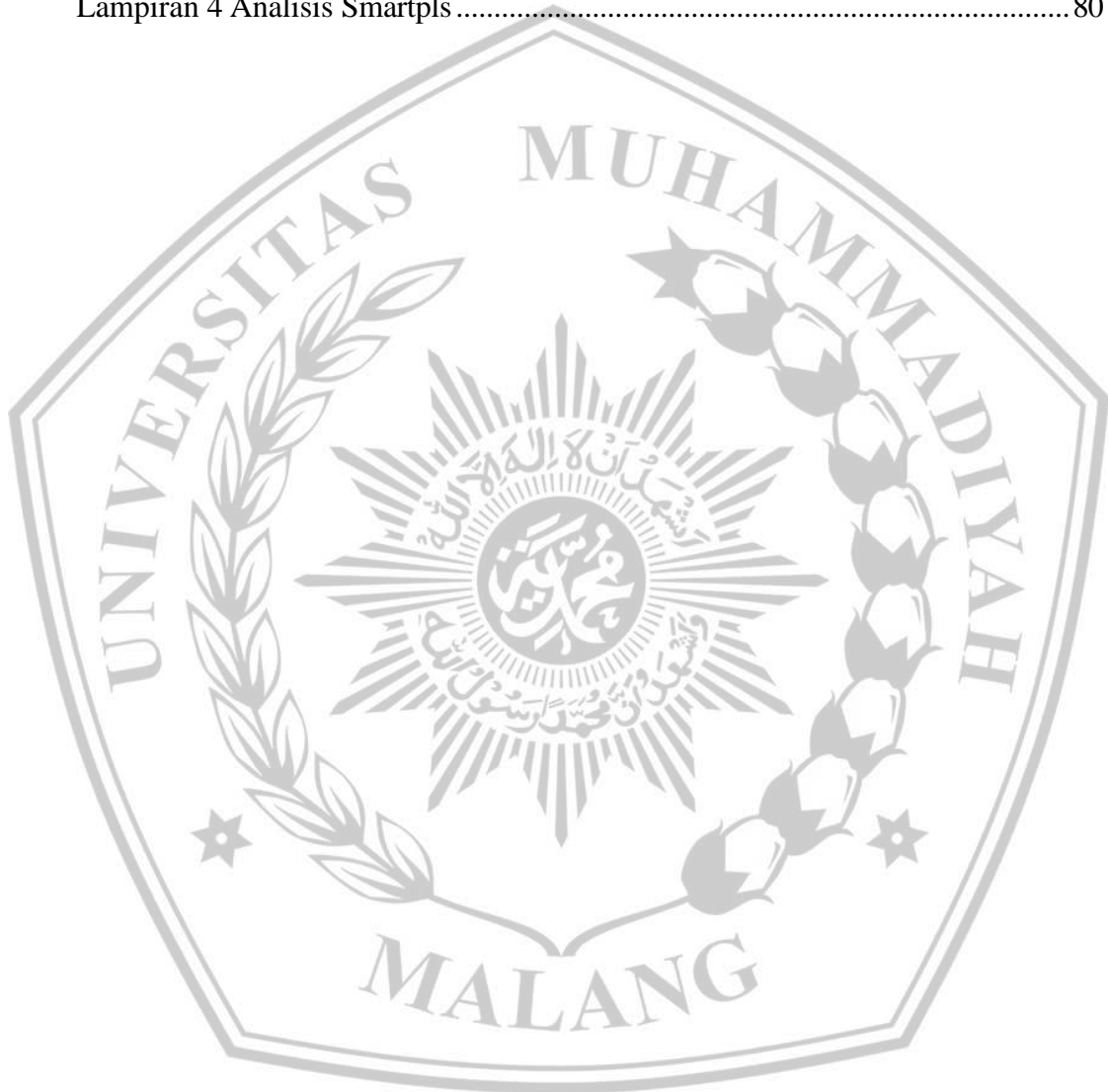
DAFTAR GAMBAR

	halaman
Gambar 1.1 Pertumbuhan Industri <i>Fitness</i>	4
Gambar 1.2 Pelanggan <i>Fitness Club</i>	5
Gambar 2.1 Kerangka Pikir	28
Gambar 4.1 Model Struktural	43



DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Kuesioner.....	64
Lampiran 2 Data Responden	67
Lampiran 3 Data Karakteristik Responden.....	80
Lampiran 4 Analisis Smartpls	80



DAFTAR PUSTAKA

- A. Zeithaml, V. Parasuraman, A. And L. Berry L. 1985. “*Problems And Strategies In Services Marketing*”. *Jurnal Of Marketing* Vol. 49. (Spring).
- Ahyar, Hardani, And Dkk. 2020. Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. Yogyakarta: Cv. Pustaka Ilmu.
- Amstrong, Gary & Philip, Kotler. (2021) Dasar-Dasar Pemasaran. Jilid I, Alih Bahasa Alexander Sindoro Dan Benyamin Molan. Jakarta: Penerbit Prenhalindo.
- Arianto, N. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pengunjung Dalam Menggunakan Jasa Hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Pemasaran Kompetitif*. 1(2): 123-134.
- Basrah Saidani Dan Samsul Arifin. 2012. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dan Minat Beli Pada Ranch Market. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia (Jrmsi)*. Vol. 3, No. 1.
- Fandy, Tjiptono. 2004. Manajemen Jasa, Edisi Pertama, Yogyakarta, Andi Offset.
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hendrayati, H., & Nurwulandari, A. (2022). Pengaruh Gaya Hidup, Lokasi Dan Digital Marketing Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Konsumen Pada Kedai Latar Kopi Jagakarsa Jakarta Selatan.

<https://www.perfectgym.com/fitness-industry-statistics-trends/> di akses pada 23 Juni 2023

<https://www.zippia.com/fitness-industry-statistics/> di akses pada 23 Juni 2023

<https://yankes.kemkes.go.id/kesehatan-dan-makna-sehat/> di akses pada 31 Juni 2023

Indrasari, M. (2019). Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press

Keller, K. L., & Swaminathan, V. (2020). *Strategic Brand Management Building, Measuring, And Managing Brand Equity (Fifth Edition)*. Pearson Education

Kotler, P. And Keller, Kevin L. 2016: *Marketing Management, 15th Edition New Jersey: Pearson Pretice Hall, Inc.*

Lionora Et.Al. (2015). Analisis Pengaruh Experiential Marketing Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Untuk Mendorong Minat Beli Ulang (Studi Kasus Pada Member Sanggar Senam Kharisma). Diponegoro University Institutional Repository. Semarang: Fakultas Ekonomi Bisnis, Universitas Diponegoro

Listiyan, M. Silfatul (2020) *Peran Life Style Dan Brand Sov-Hijab Dalam Meningkatkan Minat Beli Ulang Konsumen (Studi Kasus Pada Mahasiswi Iain Kudus Prodi Manajemen Bisnis Syariah Angkatan Tahun 2018)*. Undergraduate Thesis, Iain Kudus.

Maffiro, D. M. A., Hamdun, K., & Fandiyanto, R. (2023). Lifestyle Dan Word Of Mouth Dalam Membentuk Minat Beli Ulang Dalam Penggunaan E-Wallet Dana Pada Bisnis Makanan Dan Minuman Di Toko Mixue Situbondo

Dengan Keputusan Pembelian Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (Jme) Feb Unars*, 2(3), 378-392.

Mandey, Silvia L (2009), "Pengaruh Faktor Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen", Vol 6(1) 2009: 92-100.





Lembaga Informasi dan Publikasi

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Malang

Tanda Terima Cek Plagiasi

Tanggal : 15/7/2024

Kode : 2416921848
Nama : Viggo Edie Reihan Kesuma
NIM : 201910160311425
Prodi : Manajemen
Naskah publikasi : **LULUS**
Penerjemah Abstrak : Selesai

Kepala LIP



Kenny Roz, S.Kom., M.M