

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN CITRA
MEREK TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
*VICTORY GYM SINGARAJA***

SKRIPSI

**Diajukan Kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Sarjana Manajemen**

**Oleh
Gede Ferdinand Bahari
NIM 2117041245**

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA**

2025

SKRIPSI

**DIAJUKAN UNTUK MELENGKAPI TUGAS DAN
MEMENUHI SYARAT-SYARAT UNTUK MENCAPAI
GELAR SARJANA MANAJEMEN**

Menyetujui

Pembimbing I,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

Pembimbing II,



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

Skripsi oleh Gede Ferdinand Bahari ini

Telah dipertahankan di depan dewan penguji

Pada tanggal: 30 Juli 2025

Dewan Penguji,



Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si.
NIP. 197611102014042001

(Ketua)



Dr. I Nengah Suarnanayasa, S.E., M.Si.
NIP. 198502202010121007

(Anggota)



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001

(Anggota)

Diterima oleh Panitia Ujian Fakultas Ekonomi
Universitas Pendidikan Ganesha
Guna memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar sarjana manajemen

Pada:

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Juli 2025

Mengetahui,

Ketua Ujian,

Sekretaris Ujian,



Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si.
NIP. 196810291993032001



Made Amanda Dewanti, S.E., M.M.
NIP. 199106072020122017



Mengesahkan,
Ketua Fakultas Ekonomi

Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E., M.Si., Ak.
NIP. 197906162002121003

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa karya tulis yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan *Victory Gym* Singaraja" beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan dan pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran atas etika keilmuan dalam karya saya ini atau klaim terhadap keaslian karya ini

Singaraja, 30 Juli 2025
Yang membuat pernyataan,



Gede Ferdinand Bahari
NIM. 2117041245

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan *Victory Gym Singaraja*”**. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. I Wayan Lasmawan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Ganesha atas segala bentuk dukungan yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
2. Prof. Dr. Gede Adi Yuniarta, S.E.Ak, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi atas fasilitas yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
3. Gede Putu Agus Jana Susila, S.E., M.B.A. selaku Ketua Jurusan Manajemen atas segala bentuk dukungan yang diberikan sehingga penulis bisa menyelesaikan studi sesuai dengan rencana.
4. Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si. selaku Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan, petunjuk, dan motivasi kepada penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak dan Ibu dosen yang ada di Jurusan Manajemen yang telah mendidik selama masa perkuliahan penulis.
7. Pemilik serta staf pegawai *Victory Gym Singaraja* yang telah bersedia memberikan data dan dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

8. Keluarga maupun saudara penulis, Ibu Luh Fitria Dewi & Bapak Gede Heriawan, maupun Kakek & Nenek penulis Ketut Bau Widiasta dan Ni Wayan Karning, dan adik tercinta Luh Bunga Fandarina yang telah memberikan dukungan tiada henti baik moril dan materil, serta memberikan doa, cinta, dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dengan baik.
9. Pemilik NIM 2417041270 yang telah menjadi penyemangat penulis selama penyusunan skripsi ini. Meluangkan baik tenaga, cinta, waktu, maupun kesabaran. Terimakasih sudah selalu mendorong penulis agar bisa menyelesaikan penyusunan skripsi.
10. Rekan mahasiswa, teman teman dan sahabat di dalam maupun luar lingkungan Undiksha yang telah membantu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu per-satu yang telah membantu penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Untuk itu penulis mengharapkan segala kritik maupun saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan dunia pendidikan.

Singaraja, 30 Juli 2025

Penulis,

DAFTAR ISI

	Halaman
PRAKATA.....	i
ABSTRAK.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	7
1.3 Pembatasan Masalah.....	7
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	8
1.5 Tujuan Penelitian.....	8
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN TEORI.....	10
2.1 Deskripsi Teoritis.....	10
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	10
2.1.2 Kualitas Pelayanan.....	11
2.1.3 Citra Merek.....	13
2.2 Kajian Hasil Penelitian yang Relevan.....	14
2.3 Hubungan Antar Variabel.....	18
2.3.1 Hubungan Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	18
2.3.2 Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3.3 Hubungan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.4 Kerangka Berpikir.....	20

2.5 Hipotesis Penelitian.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Rancangan Penelitian	22
3.2 Subjek, Populasi dan Sampel Penelitian	22
3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	23
3.4 Metode dan Instrumen Pengumpulan Data	24
3.4.1 Metode Pengumpulan Data	24
3.4.2 Instrumen Pengumpulan Data	25
3.5 Metode dan Teknik Analisis Data.....	27
3.5.1 Uji Asumsi Klasik	28
3.5.2 Analisis Regresi Linear Berganda	29
3.5.3 Pengujian Hipotesis.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Deskripsi Data.....	33
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	33
4.1.2 Karakteristik Responden	34
4.1.3 Statistik Deskriptif.....	35
4.1.4 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan	38
4.1.5 Deskripsi Data Citra Merek.....	39
4.1.6 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan.....	40
4.2 Hasil Uji Asumsi Klasik	41
4.2.1 Uji Normalitas	41
4.2.2 Uji Multikolinieritas	42
4.2.3 Uji Heterokedastisitas.....	43
4.3 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	44
4.4 Pengujian Hipotesis	45

4.4.1 Uji F (Simultan).....	45
4.4.2 Uji t (Uji Parsial)	46
4.4.3 Koefisien Determinasi (R ²).....	47
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian	48
4.5.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Victory Gym</i> Singaraja	48
4.5.2 Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Victory Gym</i> Singaraja	50
4.5.3 Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Citra Merek terhadap Kepuasan Pelanggan <i>Victory Gym</i> Singaraja	52
4.6 Implikasi	53
BAB V PENUTUP	56
5.1 Rangkuman	56
5.2 Simpulan	57
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	58
5.4 Saran	58
DAFTAR RUJUKAN	60
LAMPIRAN	63

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Studi Empiris dengan Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	24
Tabel 3.2 Hasil Uji Validitas	26
Tabel 3.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	27
Tabel 4.1 Rincian Pengiriman dan Pengembalian Kuesioner.....	33
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	34
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	34
Tabel 4.4 Kriteria Skor Variabel Penelitian.....	36
Tabel 4.5 Hasil Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	36
Tabel 4.6 Deskripsi Data Kualitas Pelayanan.....	38
Tabel 4.7 Deskripsi Data Citra Merek	39
Tabel 4.8 Deskripsi Data Kepuasan Pelanggan	40
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Data.....	42
Tabel 4.10 Hasil Uji Multikolinieritas	43
Tabel 4.11 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	44
Tabel 4.12 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda.....	44
Tabel 4.13 Hasil Uji F (Simultan).....	46
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Uji Parsial)	47
Tabel 4.15 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 Peningkatan Jumlah <i>Member Fitness Kingdom, Matrix, dan Victory Gym</i>	2
Gambar 1.2 Diagram Hasil Observasi Awal.....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	20



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
Lampiran 01. Kuesioner Penelitian.....	64
Lampiran 02. Tabulasi Data Responden	68
Lampiran 03. Output SPSS Analisis Deskriptif Statistik.....	73
Lampiran 04. Output SPSS Uji Instrumen.....	74
Lampiran 05. Output SPSS Uji Asumsi Klasik	76
Lampiran 06. Output SPSS Analisis Regresi Linear Berganda	78
Lampiran 07 Hasil Observasi Awal.....	79
Lampiran 08 Surat Ijin Penelitian.....	81

