

**PENGARUH *CUSTOMER EXPERIENCE* DAN KUALITAS  
PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN  
MELALUI KEPUASAN PELANGGAN CENTRAL FITNESS  
HARAPAN INDAH**

**Skripsi**

**Oleh :**

**Bonartdo Samuel Gultom**

**202010325138**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

**2024**

## LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Central Fitness Harapan Indah

Nama Mahasiswa : Bonartdo Samuel Gultom

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325138

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 25 Januari 2024



Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Richo Rianto, S.E., M.M

Choirael Woestho, S.E., M.E

NIDN. 0314118601

NIDN. 0325068506

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Pengaruh *Customer Experience*, dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Central Fitness Harapan Indah

Nama Mahasiswa : Bonartdo Samuel Gultom

Nomor Pokok Mahasiswa : 202010325138

Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian : 25 Januari 2024

Jakarta, 02 Februari 2024

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Eri Bukhari, S.E., M.T  
NIDN: 0309097005

Sekretaris Tim Penguji : Wirawan Widjanarko, S.E., Ak., MM., MBA., CMA  
NIDN: 0322086605

Penguji : Dr. Muhammad Rcho Rianto, S.E., M.M.  
NIDN: 0314118601

Ketua Program Studi  
Manajemen

Dekan

Fakultas Ekonomi & Bisnis

Dr. Dovina Novianti, S.T., M.M  
NIDN: 0327037601

Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak  
NIDN: 0318107101

## LEMBAR PERNYATAAN

Skripsi saya yang berjudul “Pengaruh Brand *Customer Experience* Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Central Fitness Harapan Indah” ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikan melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 19 Desember 2023

Yang Membuat Pernyataan



Bonartdo Samuel Gultom

202010325138

## ABSTRAK

**Bonartdo Samuel Gultom, 202010325138** Pengaruh *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Central Fitness Harapan Indah.

Penelitian ini bertujuan mengetahui pengaruh hubungan antar variabel *Customer Experience* dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Central Fitness Harapan Indah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif, dimana dengan melakukan teknik *accidental sampling* sebagai cara pengambilan sampel. Dalam penelitian ini digunakan 79 responden sebagai sampel, dimana dalam penelitian ini menggunakan data primer yang didapatkan dengan menyebarkan kuesioner kepada pelanggan Central Fitness Harapan Indah. Hasil temuan dari penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa: 1) *Customer Experience* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan pelanggan, 2) *Customer Experience* tidak berpengaruh signifikan terhadap Loyalitas Pelanggan, 3) Kepuasan Pelanggan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan, 4) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan pelanggan, 5) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan, 6) Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Loyalitas pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan, 7) Kepuasan Pelanggan tidak mampu memediasi *Customer Experience* terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : *Customer Experience*, Kualitas Pelayanan, Loyalitas Pelanggan, Kepuasan Pelanggan

## **ABSTRACT**

**Bonartdo Samuel Gultom, 202010325138** *The Influence of Customer Experience and Service Quality on Customer Loyalty Through Central Fitness Harapan Indah Customer Satisfaction.*

*This research aims to determine the influence of the relationship between the variables Customer Experience and Service Quality on Customer Loyalty through Central Fitness Harapan Indah Customer Satisfaction. The method used in this research is a quantitative method, which uses an accidental sampling technique as a way of taking samples. In this study, 79 respondents were used as samples, where in this study used primary data obtained by distributing questionnaires to customers of Central Fitness Harapan Indah. The findings from the research that has been conducted show that: 1) Customer Experience has a significant effect on customer satisfaction, 2) Customer Experience has no significant effect on Customer Loyalty, 3) Customer Satisfaction has an effect on customer Loyalty, 4) Service Quality has an effect on customer satisfaction, 5) Service Quality influences customer Loyalty, 6) Service Quality influences customer Loyalty through Customer Satisfaction, 7) Customer Satisfaction is unable to mediate Customer Experience on Customer Loyalty.*

**Keywords:** *Customer Experience, Service Quality, Customer Loyalty, Customer satisfaction*

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya yang sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul **“Pengaruh *Coustemer Experience*, Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Central Fitness di Harapan Indah”**. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan proposal skripsi ini diberi semangat, dorongan, dukungan, bimbingan,serta motivasi dari berbagai pihak sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi ini dengan baik dan tepat waktu. Dengan segala hormat dan kerendahan hati penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol (Purn) Dr. Drs. Bambang Karsono, S.H., M.M. selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
2. Prof. Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak. selaku Dekan Fakultas Ekonomidan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Dovina Novanti, S.T., M.M selaku Kepala Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Dr Muhammad Richo Rianto, S.E, MM. dan Choiroel Woestho,SE.,ME selaku Dosen Pembimbing I dan Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta bimbingan dalam pembuatan skripsi ini kepada penulis.

5. Matdio Siahaan SE., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan ilmu kepada penulis selama masa perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan staff Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
7. Kepada yang teristimewa orang tua penulis yang telah memberikan banyak ilmu, do'a, semangat serta selalu memberikan dorongan dan motivasi selama proses pembuatan skripsi.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan perlindungan, karunia, rahmat-Nya, serta membalas semua kebaikan dari pihak-pihak yang telah memberikan ilmu, dorongan, motivasi, bimbingan, bantuan serta sarannya kepada penulis

Jakarta, 23 Desember 2023

Bonartdo Samuel Gultom

202010325138



## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TELAAH PUSTAKA .....</b>	<b>12</b>
2.1. <i>Coustemer Experience</i> .....	12
2.1.1. Pengertian <i>customer Experince</i> .....	12
2.1.2. Faktor pendukung <i>Coustemer Experience</i> .....	12
2.2. Kualitas Pelayanan .....	13
2.2.1. Dimensi Kualitas Pelayanan .....	14
2.2.2. Indikator Kualitas Pelayanan .....	14
2.3. Kepuasan pelanggan.....	15
2.4. Loyalitas pelanggan.....	16
2.4.1. Dimensi loyalitas pelangga .....	17
2.4.2. Indikator loyalitas pelanggan .....	18
2.5. Telaah empiris .....	18

2.6.	Kerang konseptual .....	22
2.7.	Hipotesis .....	22
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>26</b>
3.1	Desain Penelitian .....	26
3.2	Populasi dan Sampel .....	26
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	28
3.4	Definisi operasional variabel dan skala pengukurannya .....	28
3.6	Pengukuran Variabel Penelitian .....	31
3.6.1	<i>Customer experience</i> .....	31
3.6.2	Kualitas Pelayanan .....	32
3.6.3	Kepuasan pelanggan .....	33
3.6.4	Loyalitas pelanggan .....	34
3.7	Metode analisis data dan pengujian hipotesis .....	35
3.7.1	Teknik Analisis Data SEM PLS .....	35
3.7.2	Pengukuran Outer Model .....	36
3.7.3	Pengukuran Inner Model .....	37
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>38</b>
4.1	Gambaran Umum Perusahaan .....	38
4.1.1	Sejarah Perusahaan .....	38
4.1.2	Logo Perusahaan .....	39
4.1.3	Visi misi Central Fitness Harapan Indah .....	40
4.2	Hasil penelitian .....	41
4.2.1	Penyebaran dan Pengumpulan Kuesioner .....	41
4.2.2	Identitas Responden .....	42
4.3	Hasil Analisis Data .....	43
4.3.1	Skema Model Partial Least Square .....	43
4.3.2	Pengujian Model Pengukuran (Outer Model) .....	43
4.3.3	Pengujian Model Struktural ( <i>inner model</i> ) .....	51
4.3.4	Pengujian Hipotesis .....	56
4.4	Pembahasan .....	59

<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Keterbatasan .....	66
5.3 Saran .....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>68</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Telaah Empiris .....	18
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel dan Skala Pengukuran .....	29
Tabel 3.2 Customer Experience .....	31
Tabel 3.3 Kualitas Pelayanan .....	32
Tabel 3.4 Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel 3.5 Loyalitas Pelanggan .....	34
Tabel 3.6 Nilai Kriteria Skala Likert .....	35
Tabel 4.1 Hasil Penyebaran Kuesioner .....	41
Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan Usia .....	42
Tabel 4.4 Hasil Outer Model (Loading Faktor) .....	45
Tabel 4.5 Hasil Outer Model Tahap 2 .....	46
Tabel 4.6 Average Variance Extraced (AVE) .....	48
Tabel 4.7 Hasil Cross Loading .....	49
Tabel 4.8 Composite Reliability & Cronbach Alpha .....	50
Tabel 4.9 Hasil Path Coefficient (Koefisien Jalur) .....	54
Tabel 4.10 Hasil Mediasi (Specific Indirect Effect) .....	55

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Prasurvey kebutuhan central fitnes .....	2
Gambar 2.2 Prasurvey Ketertarikan Terhadap Central Fitnes .....	3
Gambar 1.3 Prasurvey Rekomendasi Fasilitas Central Fitnes .....	3
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	22
Gambar 4.1 Logo Perusahaan .....	39
Gambar 4.2 Outer Model .....	44
Gambar 4.3 Inner Model .....	51



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Uji Plagiarism.....	71
Lampiran 2 Uji Referensi.....	73
Lampiran 3 Lembar Kuesioner .....	73
Lampiran 4 Tabulasi Data.....	84
Lampiran 5 Hasil Uji PLS.....	93
Lampiran 6 Kartu Bimbingan .....	99
Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup.....	102

