

**PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS FASILITAS
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GLOBAL
GYM DI KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Diajukan untuk melengkapi tugas dan memenuhi
syarat-syarat guna mencapai gelar
Sarjana Manajemen

Diajukan Oleh:

ACHMAD ALBAIHAKI

N P M: 2261201003083



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

N A M A : Achmad Albaihaki

N P M : 2261201003083

J U R U S A N : Manajemen

P R O G R A M : Strata - 1

J U D U L S K R I P S I : Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan Global Gym Di Kota
Pasuruan.

Pasuruan, 28 Juli 2026

DISETUJUI DAN DITERIMA:

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


(Yufenti Oktafiah, S.E, MSA.)


(Dr. Ascosenda Ika Rizqi, M.Pd.)

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M.)

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 28 Juli 2026.

TIM PENGUJI

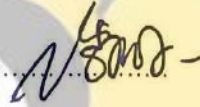
1. Dra. Sri Hastari, M.M

1. Ketua



2. Yufenti Oktafiah, S.E, MSA.

2. Sekretaris



3. Dr. Ascosenda Ika Rizqi, M.Pd.

3. Anggota



Mengesahkan,
Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

Dekan



Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M.

SURAT PERNYATAAN ANTI PLAGIAT

(ORISINALITAS)

Yang bertanda tangan dibawah ini:

N A M A . Achmad Albaihaki

N P M : 2261201003083

Alamat Rumah : Karang Sentul RT. 001 / RW. 004, Karang Sentul,
Kec. Gondang Wetan, Kab. Pasuruan, Jawa Timur (67174)

Dengan ini menyatakan Skripsi yang berjudul:

“Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Global Gym Di Kota Pasuruan” adalah hasil kerja tulisan saya sendiri bukan hasil plagiat dari Karya Tulis Ilmiah orang lain baik berupa Artikel, Thesis, ataupun Disertasi.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika dikemudian hari ternyata terbukti bahwa Skripsi yang kami tulis adalah hasil Plagiat maka kami bersedia menerima sanksi dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 28 Juli 2026

Yang Membuat,



Achmad Albaihaki

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

N a m a : ACHMAD ALBAIHAKI
Tempat / Tgl Lahir : Pasuruan / 18 Januari 2003
A g a m a : I s l a m
Kewarganegaraan : I n d o n e s i a
A l a m a t : Karang Sentul RT. 001 / RW. 004, Karang Sentul,
Kec. Gondang Wetan, Kab. Pasuruan, Jawa Timur
(67174)

ORANG TUA :
Ayah : NUR KASAN
Ibu : SA'ATI

RIWAYAT PENDIDIKAN :

Tahun 2015 : Lulus SDN Bajangan
Tahun 2018 : Lulus SMPN 1 Gondang Wetan
Tahun 2021 : Lulus SMA Darut Taqwa Purwosari
Tahun 2022 : Terdaftar Sebagai Mahasiswa Aktif Fak. Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga skripsi yang berjudul *“Pengaruh Lokasi Dan Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Global Gym Di Kota Pasuruan”* dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu dan keberkahan. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen. Dalam proses penyusunannya, penulis menghadapi berbagai kendala dan tantangan. Namun, berkat bantuan, dukungan, doa, serta motivasi dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala limpahan rahmat, kesehatan, dan kemudahan yang diberikan kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
2. Ayah dan Ibu tercinta, serta kakak tersayang, yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada penulis. Serta selalu menjadi tempat bersandar dan sumber semangat bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan.

4. Yufenti Okaviah, S.E., M.SA. selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, masukan, serta bimbingan dengan penuh kesabaran kepada penulis selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Dr. Ascosenda Ika Rizqi, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, saran, dan motivasi sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
6. Seluruh dosen, staf sekretariat dan tim perpustakaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan ilmu, bantuan, dan pelayanan selama masa perkuliahan.
7. Pimpinan Global Gym Kota Pasuruan, yang telah memberikan izin, bantuan data, serta dukungan kepada penulis dalam pelaksanaan penelitian skripsi ini.
8. Teman-teman seperjuangan Fakultas Ekonomi yang telah berbagi pengalaman, motivasi, serta saling membantu selama masa perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis mengakui bahwa skripsi ini masih memiliki banyak keterbatasan dan belum mencapai kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan memperluas pengetahuan bagi pembaca dan dapat menjadi sumber bagi penelitian selanjutnya.

Pasuruan, 28 Juli 2026

Penulis,

Achmad Albaihaki

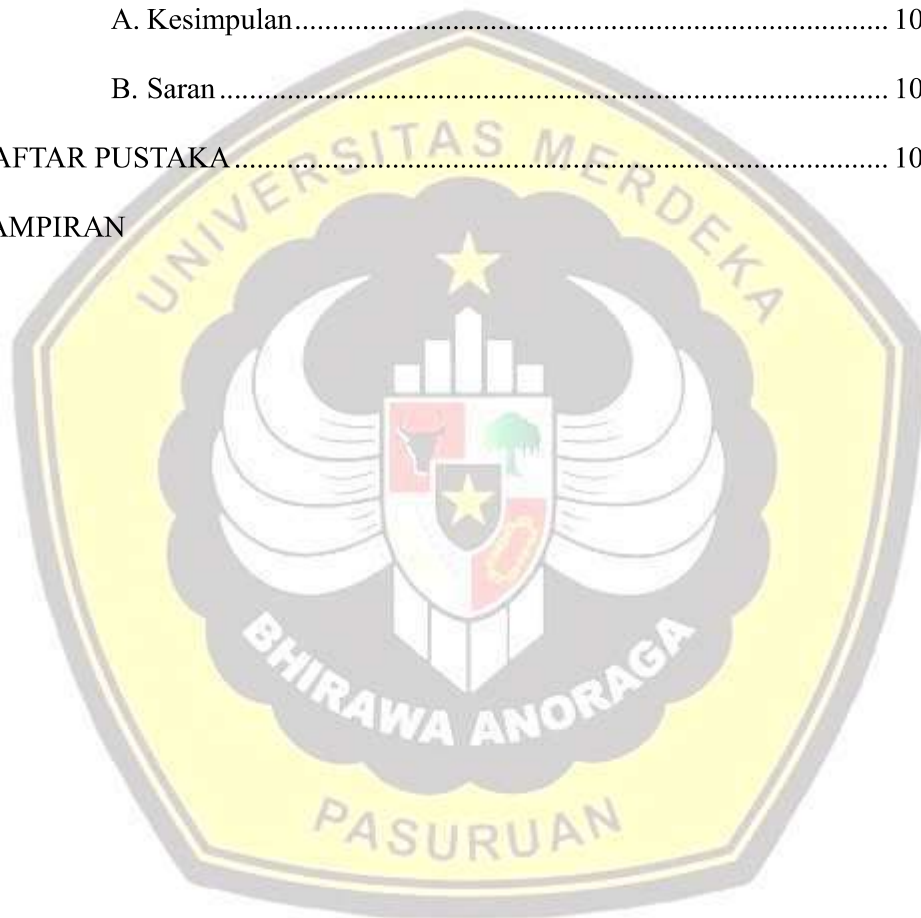


DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	12
BAB II LANDASAN TEORI	14
A. Teori yang Melandasi Permasalahan	14
1. Kepuasan Pelanggan (Y)	14
2. Lokasi	18
3. Kualitas Fasilitas (X2)	23
B. Hubungan Antar Variabel Bebas dengan Variabel Terikat	27

1. Hubungan Lokasi dan Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	27
2. Hubungan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	29
3. Pengaruh Kualitas Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan	30
C. Penelitian Terdahulu	31
D. Kerangka Konseptual	36
E. Hipotesis Penelitian.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	38
A. Definisi Operasional Variabel.....	38
1. Variabel Terikat (<i>dependent variable</i>)	38
2. Variabel Bebas (<i>independent variable</i>).....	39
B. Ruang Lingkup Penelitian	42
C. Lokasi Penelitian	42
D. Populasi dan Sampel.....	43
E. Jenis Data dan Sumber Data.....	44
F. Teknik Pengumpulan Data	45
G. Uji Instrumen.....	47
H. Teknik Analisis Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	57
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	57
B. Hasil Penelitian.....	58
1. Uji Instrumen Penelitian	58
2. Analisis Deskriptif	61

3. Uji Asumsi Klasik.....	77
4. Analisis Regresi Linier Berganda	83
5. Uji Hipotesis	86
C. Pembahasan Hasil Penelitian.....	90
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
A. Kesimpulan.....	100
B. Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	104
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	32
Tabel 2 Bobot Penelitian Kuesioner.....	49
Tabel 3 Hasil Uji Validitas	59
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas	61
Tabel 5 Deskriptif Jawaban Variabel Lokasi.....	67
Tabel 6 Deskriptif Jawaban Variabel Kualitas Fasilitas	71
Tabel 7 Deskriptif Jawaban Variabel Kepuasan Pelanggan	74
Tabel 8 Hasil Uji One-sample Kolmogorov-Smirnov	78
Tabel 9 Hasil Uji Multikolinieritas.....	80
Tabel 10 Hasil Uji Linieritas	83
Tabel 11 Hasil Regresi Linier Berganda.....	84
Tabel 12 Keputusan Uji Simultan (Uji F)	86
Tabel 13 Keputusan Uji Parsial (Uji T).....	88
Tabel 14 Hasil Koefisien Determinasi	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Perkembangan Jumlah Pelanggan.....	4
Gambar 2 Kondisi Lalu Lintas di Sekitar Global Gym Pasuruan.....	5
Gambar 3 Kondisi Alat di Global Gym Pasuruan.....	6
Gambar 4 Kerangka Konseptual	36
Gambar 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	62
Gambar 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	63
Gambar 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Member	64
Gambar 8 Hasil Normal P-plot Regression Standardized Residual.....	79
Gambar 9 Grafik Scatterplot.....	82



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 : JADWAL PENELITIAN

LAMPIRAN 2 : KUESIONER

LAMPIRAN 3 : DATA SKOR JAWABAN RESPONDEN

LAMPIRAN 4 : TABEL ANALISIS DESKRIPTIF

LAMPIRAN 5 : HASIL UJI INSTRUMEN

LAMPIRAN 6 : HASIL UJI HIPOTESIS

LAMPIRAN 7 : TABEL STATISTIK

LAMPIRAN 8 : SURAT SELESAI PENELITIAN



PENGARUH LOKASI DAN KUALITAS FASILITAS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN GLOBAL GYM DI KOTA PASURUAN

Achmad Albaihaki¹, Yufenti Oktafiah², Ascosenda Ika Rizqi³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3}Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

E-mail: achmadalbahaki8@gmail.com¹, oktavivnty@gmail.com², ascosenda@unmerpas.ac.id³

ABSTRAK

Meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kesehatan dan kebugaran mendorong pertumbuhan pusat kebugaran (*gym*) di Kota Pasuruan. Namun, peningkatan jumlah pelanggan juga menimbulkan permasalahan terkait akses lokasi dan kualitas fasilitas yang berpotensi mempengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh lokasi dan kualitas fasilitas secara simultan maupun parsial terhadap kepuasan pelanggan Global Gym di Kota Pasuruan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 160 pelanggan Global Gym Pasuruan. Sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan teknik purposive sampling sehingga diperoleh 62 responden. Teknik analisis data yang digunakan meliputi analisis deskriptif, uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, serta uji hipotesis (uji F, uji t, dan koefisien determinasi). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan lokasi dan kualitas fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai F hitung $82,040 > 3,153$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara parsial, lokasi berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung $7,113 > 2,001$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan kualitas fasilitas berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t hitung $3,394 > 2,001$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$.

Kata Kunci: Lokasi, Kualitas Fasilitas, Kepuasan Pelanggan.