

**PENGARUH KAPABILITAS PELATIH DAN FASILITAS TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN**
(Studi pada Marcella Fitness Center)

ABSTRAK

Oleh :

Giras Irawati

Dosen Pembimbing :

Dr. Siti Zuhroh, M.Si

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh dari Kapabilitas Pelatih dan Fasilitas pada Marcella Fitness Center terhadap Loyalitas Konsumen. Peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan 96 responden yang merupakan member dari Marcella Fitness Center. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuisioner, selanjutnya dilakukan analisa data menggunakan regresi linier berganda, uji hipotesis, dan uji koefisien determinasi menggunakan aplikasi *SPSS* versi 25. Hasil yang diperoleh dari pengujian menunjukkan bahwa Kapabilitas Pelatih dan Fasilitas yang ada di Marcella Fitness Center berpengaruh positif signifikan terhadap Loyalitas Konsumen. Hasil dari uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa 71,8% Loyalitas konsumen pada Marcella Fitness Center dipengaruhi oleh Kapabilitas pelatih dan Fasilitas yang disediakan, sedangkan 29,2% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dijelaskan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kapabilitas Pelatih, Fasilitas, Loyalitas Konsumen