

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, LOKASI DAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PENGGUNAAN JASA *FITNESS* DI SONIA AEROBIC DAN *FITNESS CENTRE* LAMPUNG.

**Oleh
MEIKA AMELIA**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan, lokasi dan harga terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness* di Sonia Aerobic dan *Fitness Centre* Lampung. Jenis penelitian yang digunakan adalah *eksplanatory research*. Populasi dalam penelitian ini adalah member *fitness* di Sonia Aerobic dan *Fitness Centre* Lampung dengan sampel penelitian sejumlah 93 member *fitness*. Hasil menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan, harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas, sedangkan lokasi secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness*. Secara simultan kualitas pelayanan, lokasi dan harga berpengaruh signifikan terhadap loyalitas penggunaan jasa *fitness*. Saran untuk penelitian sebaiknya penelitian ini dijadikan acuan dalam penelitian selanjutnya dan hendaknya menggunakan variabel atau perbandingan yang berbeda dari penelitian ini, untuk perusahaan hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan, lokasi dan harga agar loyalitas pelanggan tetap terjaga.

Kata kunci : kualitas pelayanan, lokasi, harga, dan loyalitas.