

ANALISIS RETENSI ANGGOTA DALAM PUSAT KEBUGARAN MELALUI SERVICE

ATTRIBUTES, WELL-BEING, KEPUASAN, EKSPEKTASI

(STUDI PADA MOSES GYM SOLO)

Skripsi

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

Otniel Calvino Kester

NPM. : 15 03 22107

FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA

UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA

2020

Skripsi

**ANALISIS RETENSI ANGGOTA DALAM PUSAT KEBUGARAN MELALUI SERVICE
ATTRIBUTES, WELL-BEING, KEPUASAN, EKSPEKTASI
(STUDI PADA MOSES GYM SOLO)**

Disusun oleh :

Otniel Calvin Kester

NPM. : 15 03 22107

Yang telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing



Prof. Dr. MF, Shellyana Junaedi, M.Si.

16 Januari 2020

Skripsi

**ANALISIS RETENSI ANGGOTA DALAM PUSAT KEBUGARAN MELALUI SERVICE
ATTRIBUTES, WELL-BEING, KEPUASAN, EKSPEKTASI
(STUDI PADA MOSES GYM SOLO)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Otniel Calvin Kester
NPM: 15 03 22107**

telah dipertahankan di depan panitia penguji
pada tanggal 7 Februari 2020
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk mencapai Derajat Sarjana (S1) Program Studi Manajemen

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji



Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si.

Anggota Panitia Penguji



Mahestu N. Krisjanti, SE., M.Sc, IB., Ph.D,



Th. Diah Widiastuti, SE., M.Si

Yogyakarta, 7 Februari 2020

Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Drs. Budi Suprpto, MBA., Ph.D.

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan
judul

**ANALISIS RETENSI ANGGOTA DALAM PUSAT KEBUGARAN MELALUI SERVICE
ATTRIBUTES, WELL-BEING, KEPUASAN, EKSPEKTASI
(STUDI PADA MOSES GYM SOLO)**

Benar-benar hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung maupun tak langsung yang bersumber dari tulisan satu ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam skripsi ini dalam catatan perut dan daftar pustaka. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian atau seluruhnya dari skripsi ini, maka gelar dan ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta 16 Januari 2020

Yang menyatakan



Otniel Calvino Kester

KATA PENGANTAR

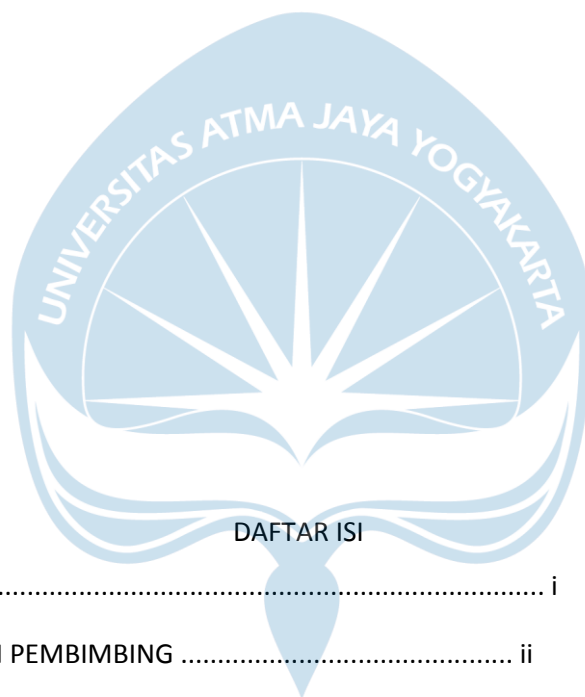
Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Penulisan skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana ekonomi (S1) pada program studi manajemen universitas atma jaya Yogyakarta. Judul yang penulis ajukan adalah “PENGARUH IKLAN PADA VIDEO DAN IKLAN PADA MEDIA CETAK TERHADAP NIAT WISATAWAN UNTUK MENGUNJUNGI KABUPATEN BANYUWANGI” (penelitian ini dilakukan kepada mahasiswa di wilayah Yogyakarta).

Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, arahan serta dukungan dari berbagai pihak. Terutama dari orang tua penulis yang selalu mendukung dalam penyelesaian skripsi ini. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapa Yahweh b'shem Yeshua Hamasiakh atas berkat dan kasih karunia yang telah diberikan kepada penulis dari awal perkuliahan sampai menyelesaikan skripsi.
2. Ibu Prof, Dr, MF, Shellyana Junaedi, S.E., M.Si. sebagai dosen pembimbing dalam penyelesaian skripsi ini yang telah memberikan bantuan, petunjuk, dan arahan dalam penyusunan skripsi ini
3. Semua dosen khususnya dosen penguji yang telah membantu dan memberikan banyak masukan serta ilmu kepada penulis
4. Keluarga tersayang. Papi (Yossy Donovan), Mami (Nurul Setyaningsih), ketiga adik (Moses Vallentino Kester, Miguel Stevincent Kester, Haviere Noah Richel Kester) dan seluruh keluarga besar yang selalu memberi dukungan baik dalam doa maupun langsung
5. Kesayangan Phinanditta Ayuningdyah yang selalu ada memberi dukungan dan menjadi tempat berbagi dalam hal apapun dari awal kuliah

6. (Kungkingkang) Putu Nanda Mahatma A., M. Alfitrio Saleh N., Melisya M.M. Manalu, Lea Kuntarti, Phinanditta Ayuningdyah, sobat yang selalu mendukung dari awal semester satu sampai sekarang yang selalu mengusahakan untuk sekelas dan susah senang bersama
7. Victor Dana P., Felia Kristella, Christian Galuh H., Hendy Maleakhi, Gabriella Octa yang telah memberikan ilmunya dalam proses penyusunan skripsi ini
8. Teman teman bimbingan skripsi Bu Shelly yang selalu memberikan dukungan dan masukan pada saat proses penyusunan skripsi ini
9. SAFIT yang telah menjadi teman, guru dan sahabat dalam menemani semasa perkuliahan
10. Kelompok 74 unit Q KKN 75 yang sudah menemani dan bekerja sama semasa KKN
11. Midas FBE UAJY yang telah berjuang bersama untuk mengharumkan prestasi basket atas nama FBE UAJY
12. Seluruh mahasiswa FBE UAJY angkatan 2015, adik tingkat, dan kakak tingkat yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang sudah banyak membantu penulis selama masa perkuliahan dan pembuatan skripsi ini
13. Seluruh civitas akademika Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pelajaran dan pelayanan yang baik kepada penulis selama proses perkuliahan hingga skripsi ini selesai
14. Pemilik Moses Gym Solo yang sudah memberikan kesempatan penulis untuk menjadikan Moses Gym Solo sebagai objek skripsi ini
15. Seluruh karyawan dan rekan kerja Moses Gym Solo yang membantu dan memberi dukungan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi
16. Kepada semua responden Moses Gym Solo yang telah membantu mengisi data-data yang diperlukan untuk kegiatan skripsi
17. Pihak-pihak lain yang tidak bisa penulis sebutkan satu per satu yang sudah membantu, mendukung dan mendoakan penulis untuk menyelesaikan perkuliahan

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini dikarenakan keterbatasan kemampuan dan tenaga serta pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Maka dalam hal ini juga penulis menerima secara terbuka masukan kritik dan saran yang berguna untuk membangun penulisan skripsi ini.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK	xii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	9
1.5. Sistematika Penulisan	9

BAB II TINJAUAN KONSEPTUAL DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1. Kepuasan	11
2.2. Ekspektasi	12
2.3. <i>Well-Being</i>	13
2.4. <i>Service Quality Attributes</i>	14
2.5. Retensi Pelanggan	16
2.6. Penelitian Terdahulu	17
2.7. Pengembangan hipotesis	21
2.7.1. <i>Facilities and Equipment</i> terhadap Retensi	21
2.7.2. <i>Human and Resources</i> terhadap Retensi	22
2.7.3. <i>Well-being</i> terhadap Retensi	22
2.7.4. Ekspektasi terhadap Retensi	23
2.7.5. <i>Innovation and Service</i> terhadap kepuasan	23
2.7.6. <i>Accessibility</i> terhadap Kepuasan	24
2.7.7. kepuasan terhadap Retensi	24
2.7.8. Mediasi Kepuasan terhadap <i>Service and Equipment</i> dan retensi	24
2.7.9. Mediasi Kepuasan terhadap <i>Human Resources</i> dan retensi	25
2.7.10. Mediasi Kepuasan terhadap Ekspektasi dan retensi	25
2.7.11. Mediasi Kepuasan terhadap <i>Well-being in GHC</i> dan retensi ...	25
2.8. kerangka penelitian	26

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Lokasi, objek dan subjek penelitian	27
3.2. Metoda sampling dan teknik pengumpulan data	27
3.3. Teknik pengumpulan data	28
3.4. Pengukuran variabel	28
3.5. Definisi operasional	29
3.6. Metode Pengujian Instrumen	33
3.6.1. Uji Validitas	33
3.6.2. Uji Reliabilitas	34
3.7. Metode Analisis Data	34
3.7.1.1. Partial Leats Squares	34
3.7.1. Langkah Pertama : Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	34
3.7.2. Langkah Kedua : Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	35
3.7.3. Langkah Ketiga : Membuat <i>Path Diagram</i>	36
3.7.4. Langkah Keempat : Estimasi	36
3.7.5. Langkah Kelima : <i>Godness of Fit</i>	36
3.7.6. Langkah Keenam : <u>Uji Hipotesis</u>	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Pengantar	39
4.2. Analisis Statistic Deskriptif Responden	39
4.3. Partial Least Square	44
4.3.1. Langkah Pertama: Merancang Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	44
4.3.2. . Langkah Kedua: Merancang Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>)	44
4.3.3. Langkah Ketiga : Membuat <i>Path Diagram</i>	46

4.3.4. LangkahKeempat:Estimasi.....	48
4.3.5. LangkahKelima: <i>Goodness ofFit</i>	48
4.3.6. Langkah Enam : Pengujian Hipotesis.....	57
4.4. Pembahasan	63
4.4.1. Hubungan <i>Facilities and Equipmen</i> dan Retensi	63
4.4.2. Hubungan <i>Human and Resources</i> dan Retensi.....	63
4.4.3. Hubungan <i>Well-being in GHC</i> dan Retensi.....	63
4.4.4. Hubungan <i>Well-being in life</i> dan Retensi.....	64
4.4.5. Hubungan <i>Expectations</i> dan Retensi.....	64
4.4.6. Hubungan <i>Innovation and Service</i> dan Kepuasan.....	65
4.4.7. Hubungan antara <i>Accessibility</i> dan Kepuasan.....	65
4.4.8. Hubungan <i>Satisfaction</i> dan Retensi.....	65
4.4.9. Efek Mediasi dari <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Facilities and Equiment</i> dan Retensi.....	66
4.4.10. Efek Mediasi dari <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Human resources</i> dan Retensi.....	66
4.4.11. Efek Mediasi dari <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Expectations</i> dan Retensi.....	67
4.4.12. Efek Mediasi dari <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Well-being in GHC</i> dan Retensi.....	67

BAB V PENUTUP

5.1. Pengantar	68
5.2. Kesimpulan	68
5.3. Penelitian Selanjutnya	69
5.4. Implikasi manajerial	69
5.5. Keterbatasan penelitian.....	69

DAFTAR PUSTAKA	70
----------------------	----

LAMPIRAN	72
----------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.	Sejarah Alat Fitness Dunia	2
Gambar 1.2	Sejarah Alat Fitness Dunia	3
Gambar 1.3	Sejarah Alat Fitness Dunia	6
Gambar 2.1.	Model Penelitian	26
Gambar 3.1.	Model Variabel Mediasi	35
Gambar 3.2.	Model Mediasi	36
Gambar 4.1.	Diagram Path	47
Gambar 4.2.	Inner Model	56

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1	Definisi Operasional	29
Tabel 4.1	Analisis Statistic Deskriptif Responden	39
Tabel 4.2	Konstruksi dan Indikator	44
Tabel 4.3	Outer Loading	49
Tabel 4.4	Average Variance Extracted (AVE)	50
Tabel 4.5	Cross Loading	52
Tabel 4.6	Fornell-Lacker Criterium	53
Tabel 4.7	Uji Reliabilitas	54
Tabel 4.8	Hasil R-Square	56
Tabel 4.9	Path Coefficient	57

Tabel 4.10 Efek Spesifik Tidak langsung 61

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	JURNAL UTAMA
LAMPIRAN 2	PERTANYAAN KUESIONER
LAMPIRAN 3	DATA RESPONDEN
LAMPIRAN 4	HASIL KUESIONER
LAMPIRAN 5	UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS
LAMPIRAN 6	PARTIAL LEAST SQUARE



ANALISIS RETENSI ANGGOTA DALAM PUSAT KEBUGARAN MELALUI SERVICE

ATTRIBUTES, WELL-BEING, KEPUASAN, EKSPEKTASI

(STUDI PADA MOSES GYM SOLO)

Disusun oleh :

OTNIEL CALVINO KESTER

NPM. : 15 03 22107

Pembimbing :

Prof. Dr. MF. Shellyana Junaedi, M.Si.

Abstrak

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui menganalisis retensi anggota dalam pusat kebugaran melalui *service attributes*, *well-being*, kepuasan, ekspektasi (studi pada Moses GYM Solo) . Data yang digunakan berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuesioner secara langsung kepada member atau tidak member di Moses GYM Solo. Data diperoleh sebanyak 150 responden dengan teknik *purposive sampling*. Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square* (PLS) untuk menguji apakah variabel dependen dapat dijelaskan oleh variabel independen secara objektif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *facilities and equipment* memiliki efek negative terhadap retensi, yang artinya *facilities and equipment* tidak mempengaruhi retensi. *Human resources* memiliki efek negative terhadap retensi, yang artinya *human resources* tidak mempengaruhi retensi. *Well-being in GHC* memiliki efek positif terhadap retensi, yang artinya *well-being in GHC* mempengaruhi retensi. *Well-being in life* memiliki efek positif terhadap retensi, yang artinya *well-being in life* mempengaruhi retensi. Ekspektasi memiliki pengaruh positif terhadap retensi, yang artinya ekspektasi mempengaruhi retensi. *Innovation and service* memiliki efek negative terhadap kepuasan, yang artinya *innovation and service* tidak mempengaruhi kepuasan. *Accessibility* memiliki efek negative terhadap kepuasan, yang artinya *accessibility* tidak mempengaruhi kepuasan. Kepuasan memiliki efek positif terhadap retensi, yang artinya kepuasan mempengaruhi retensi. Mediasi dari kepuasan memiliki efek positif terhadap *facilities and equipment* dan retensi, yang artinya mediasi dari kepuasan mempengaruhi *facilities and equipment* dan retensi. Mediasi dari kepuasan terhadap *human resources* dan retensi memiliki efek negative, yang artinya mediasi dari kepuasan tidak mempengaruhi *human resources* dan retensi. Mediasi dari kepuasan terhadap ekspektasi dan retensi memiliki efek negative, yang artinya mediasi dari kepuasan tidak mempengaruhi ekspektasi dan retensi. Mediasi dari kepuasan terhadap *well-being in GHC* dan retensi memiliki efek positif, yang artinya mediasi dari kepuasan mempengaruhi *well-being in GHC* dan retensi

Kata Kunci: *service attributes, facilities and equipment, innovation and service, human resources, accessibility, well-being in GHC, well being in life*, kepuasan, ekspektasi, retensi.