

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Populasi pada penelitian ini adalah jumlah member pada tahun 2022 yang berjumlah 1173 dan sampel pada penelitian ini berjumlah 92. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner. Metode analisis data penelitian ini adalah analisis statistik deskriptif menggunakan teknik *Structural Equation Modeling* (SEM), dengan *Partial Least Square* (PLS) sebagai alat mengolahnya dengan menggunakan program SmartPLS4 (V.4.0.9.5). Hasil penelitian ini membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan pada Arizona Fitness di Kota Jambi.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of service quality on customer loyalty through customer satisfaction at Arizona Fitness in Jambi City. This type of research is quantitative research. The population in this study is the number of members in 2022, which is 1173 and the sample in this study is 92. Data was collected using a questionnaire. The research data analysis method is descriptive statistical analysis using the Structural Equation Modeling (SEM) technique, with Partial Least Square (PLS) as a processing tool using the SmartPLS4 program (V.4.0.9.5). The results of this study prove that service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty, customer satisfaction has a positive and significant effect on customer loyalty, service quality has a positive and significant effect on customer loyalty through customer satisfaction at Arizona Fitness in Jambi City.

Keywords: *Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Loyalty*