

Tesis

**PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS,*
ASSURANCE DAN *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PEREMPUAN PADA OSBOND GYM
PALEMBANG**

Diajukan Untuk Mengikuti Seminar Proposal Tesis
Pada Program Magister Manajemen



Oleh :

Septiana

NPM. 2021501011

**UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
FAKULTAS EKONOMI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
PROGRAM MAGISTER
PALEMBANG
2023**

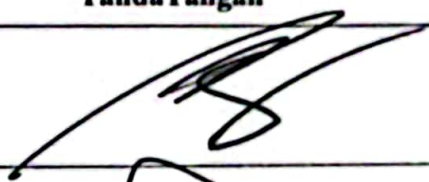
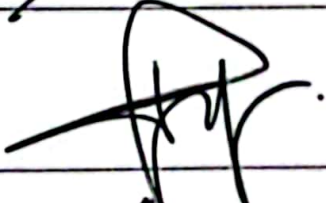



PENGESAHAN TESIS

JUDUL TESIS

Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang

Nama Mahasiswa : Septiana
NPM : 2021501011
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

**Telah Diuji Dalam Sidang Tesis
Pada Tanggal 20 Juli 2023**

No	Komisi Penguji Sidang Tesis,	TandaTangan
01	Dr. Juhaini Alie, MM NIDN 0210067003 Ketua Komisi Penguji / Pembimbing Utama	
02	Dr. Tien Yustini, SE.,M.Si NIDN 0228047001 Anggota Komisi Penguji I	
03	Dr. Muhammad Wadud, SE.,M.Si NIDN 0007077501 Anggota Komisi Penguji II	
<p>Disetujui oleh; Dekan Fakultas Ekonomi,</p>  <p>Endah Dewi Purnamasari, SE.,MM.,CFP NIDN.0204128602</p>		<p>Diketahui oleh; Ketua Program Studi Manajemen Program Magister,</p>  <p>Dr. Muhammad Wadud, S.E.,M.Si NIDN.0007077501</p>

LEMBAR PERSETUJUAN TESIS

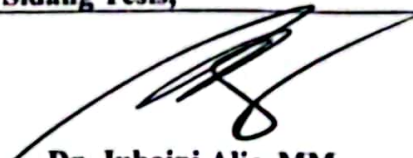
Tesis ini diajukan oleh,

Judul : Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang
Nama Mahasiswa : Septiana
NPM : 2021501011
Program Studi : Magister Manajemen

Telah dipertahankan di hadapan Komisi Penguji Sidang Tesis, dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi Universitas Indo Global Mandiri.

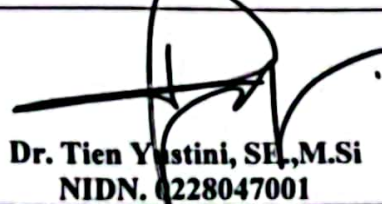
Komisi Penguji Sidang Tesis,

Ketua Komisi Penguji /
Pembimbing Utama,




Dr. Juhaini Alie, MM
NIDN. 0210067003

Anggota Komisi Penguji I



Dr. Tien Yustini, SE., M.Si
NIDN. 0228047001


Anggota Komisi Penguji II



Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si
NIDN.0007077501

Disahkan oleh:

Ketua Program Studi Manajemen
Program Magister,



Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si
NIDN.0007077501

Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI



UIGM

Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN 0204128602

PERSETUJUAN PERBAIKAN TESIS

JUDUL TESIS

**Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty*
Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan
Pada Osbond Gym Palembang**

Nama Mahasiswa : Septiana
NPM : 2021501011
Program Studi : Magister Manajemen
Konsentrasi : Pemasaran

Telah Memenuhi Kriteria Dan Disetujui Perbaikan Tesis

Palembang, 28 Juli 2023
Ketua Komisi Penguji/
Pembimbing Utama,



Dr. Juhaini Alie, MM
NIDN 0210067003

Anggota Komisi Penguji I,



Dr. Tien Yustini, SE., M.Si
NIDN 0223047001

Palembang, 28 / 07 / 2023
Dekan Fakultas Ekonomi,

FAKULTAS EKONOMI



Endah Dewi Purnamasari, SE., MM., CFP
NIDN 0204128602

Anggota Komisi Penguji II,



Dr. Muhammad Wadud, SE., M.Si
NIDN 0007077501

Palembang, 28 / 07 / 2023
Ketua Program Studi Manajemen Program
Magister,



Dr. Muhammad Wadud, S.E., M.Si
NIDN.0007077501

PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME

SAYA YANG BERTANDA TANGAN DIBAWAH INI:

NAMA LENGKAP : SEPTIANA
NPM : 2021501011

DENGAN INI MENYATAKAN BAHWA SESUNGGUHNYA TESIS SAYA YANG BERJUDUL :

PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE* dan *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEREMPUAN PADA OSBOND GYM PALEMBANG

TIDAK PERNAH DIAJUKAN UNTUK MEMPEROLEH GELAR KESARJANAAN DI SUATU PERGURUAN TINGGI LAIN DAN BENAR-BENAR HASIL PENELITIAN SAYA, SESUAI KODE ETIK AKADEMIK PENULISAN ILMIAH. PENGUTIPAN HASIL PENELITIAN ORANG LAIN ATAU PENGGUNAAN TEORI PENELITIAN, SAYA SELALU DISEBUTKAN SUMBER KUTIPAN YANG BERSANGKUTAN.

JIKA SAYA MELAKUKAN PLAGIARISME DAN MELANGGAR PERNYATAAN TERSEBUT, MAKA SAYA BERSEDIA DIKENAKAN SANKSI AKADEMIK YANG BERLAKU DIUNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG.

DEMIKIANLAH PERNYATAAN INI SAYA BUAT DAN SAYA TANDA TANGANI SECARA SADAR DAN SEBENARNYA, UNTUK DAPAT DIGUNAKAN SEBAGAIMANA MESTINYA.

Palembang , 31 Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan



**SEPTIANA
NPM. 2021501011**

**DEKLARASI HAK CIPTA TESIS
DAN PERSEMBAHAN LICENSI TERBATAS
KEPADA PROGRAM MAGISTER EKONOMI MANAJEMEN
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG**

DEKLARASI HAK CIPTA KEKAYAAN INTELEKTUAL

DENGAN INI, SAYA SELAKU PENULIS DAN PEMILIK HAK CIPTA KEKAYAAN INTELEKTUAL BERUPA TESIS YANG BERJUDUL :

PENGARUH *TANGIBLE, RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE* dan *EMPHATY* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PEREMPUAN PADA OSBOND GYM PALEMBANG

DENGAN SEBENARNYA MEMBERIKAN KEWENANGAN TERBATAS KEPADA PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG; UNTUK MENYIMPAN PADA PERPUSTAKAAN, MENGGANDAKAN DAN MENSITASI UNTUK KEPENTINGAN PENELITIAN ILMIAH.

DEMIKIANLAH DEKLARASI INI DIBUAT DENGAN SESUNGGUHNYA UNTUK DIGUNAKAN SEBAGAIMANA MESTINYA

Palembang, 31 Juli 2023
Yang Mendeklarasikan



**SEPTIANA
NPM. 2021501011**

Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang

Septiana

2021501011@students.uigm.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Emphaty* Terhadap Kepuasan Pelanggan Perempuan Pada Osbond Gym Palembang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling dengan rumus slovin sehingga jumlah keseluruhan sampel sebanyak 93 sampel yang ditunjukkan kepada responden yang berolahraga pada Osbond Gym Palembang. Pengambilan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala likert. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda dengan aplikasi SPSS Statistics 23. Hasil penelitian berdasarkan uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,038 < 0,05$. *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. *Responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,027 < 0,05$. *Assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,012 < 0,05$ dan *Emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *emphaty* dalam uji simultan (uji F) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil uji Koefisien Determinasi diperoleh *Adjusted R Square* sebesar 0,444. Hal ini menunjukkan bahwa variabel dependen (Y) sebesar 60,2% dipengaruhi variabel independen (X), sedangkan 39,8% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci : *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty*, kepuasan pelanggan, *gym*.

Effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty on Customer Satisfaction Woman at Osbond Gym Palembang

Septiana

2021501011@students.uigm.ac.id

ABSTRACT

This research aims to determine Effect of Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Emphaty on Customer Satisfaction Woman at Osbond Gym Palembang. The sampling technique in this study used a purposive sampling method with slovin formula so that the total number of 93 samples was aimed at respondents who exercised at Osbond Gym Palembang. Data retrieval was carried out using a questionnaire with a likert scale. The analysis method used in this study is the multiple regression analysis method with the application of SPSS Statistics 23. The results of the study based on partial test (t test) showed that tangible had a significant effect on customer satisfaction with a siginification value of $0.038 < 0.05$. Reliabilty had a significant effect on customer satisfaction with a siginification value of $0,000 < 0.05$. Responsiveness has a significant effect on customer satisfaction with a siginification value of $0.027 < 0.05$. Assurance had a significant effect on customer satisfaction with a siginification score of $0.012 < 0.05$ and Emphaty had a significant effect on customer satisfaction with a siginification value of $0,000 < 0.05$ tangible, reliability, responsiveness, assurance and emphaty in the simultaneous test (F test) together significantly impacted customer satisfaction with a siginification value of $0,000 < 0.05$. The result of the Coefficient of Determination test was obtained by Adjusted R Square of 0.444. This showed that the dependent variable (Y) of 60.2% was influenced by the independent variable (X), while the remaining 39.8% was affected by other factors not yet studied in this study.

Keywords: Tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty, customer satisfaction, gym.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga Penulis dapat menyelesaikan Penelitian Tesis ini yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan Program Studi Magister Manajemen (S2) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ilmu Ekonomi, Universitas Indo Global Mandiri (UIGM) Palembang.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penulisan Tesis ini masih jauh dari sempurna, baik ditinjau dari segi teknik, maupun materi penulisannya, karena keterbatasan kemampuan dan pengetahuan yang dimiliki Penulis. Oleh karena itu, Penulis mengahrapkan kritik maupun saran demi kesempurnaan Tesis ini.

Dalam penulisan Tesis ini, Penulis telah memperoleh banyak bantuan dari berbagai pihak berupa bimbingan, pengarahan dan dorongan yang sangat berarti, baik bersifat langsung maupun tidak langsung. Dalam kesempatan ini, perkenankanlah Penulis untuk mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, SE, MM, selaku Rektor Universitas IGM Palembang.
2. Ibu Endah Dewi Purnamasari, SE, MM, CFP, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas IGM Palembang.
3. Bapak Dr. Muhammad Wadud S.E., M.Si selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Universitas IGM Palembang.
4. Bapak Dr. Juhaini Alie, MM, selaku pembimbing Tesis pada Program Studi Magister Manajemen Universitas IGM Palembang.
5. Dosen penguji dan dosen pengajar pada Program Studi Magister Manajemen Universitas IGM Palembang.
6. Pimpinan, Manager, Staff dan karyawan Osbond Gym Palembang.
7. Saudara dan rekan-rekan mahasiswa yang telah membantu dalam penyusunan Tesis ini.

Akhir kata Penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan semoga penulisan Tesis ini bermanfaat bagi kita semua.

Palembang, Juli 2023

Penulis,
Septiana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PENGESAHAN TESIS.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN TESIS.....	iii
LEMBAR PERBAIKAN TESIS.....	iv
PERNYATAAN BUKAN PLAGIARISME.....	v
DEKLARASI HAK CIPTA.....	vi
ABSTRAK.....	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1 Manfaat Praktis	
1.5.2 Manfaat Teoritis	
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	7
2.1 Kajian Pustaka.....	7
2.1.1 Manajemen.....	7
2.1.2 Pemasaran.....	7
2.1.3 Manajemen Pemasaran.....	8
2.1.4 Kualitas Pelayanan.....	8
2.1.5 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Berpikir.....	14

2.4 Hipotesis.....	15
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Batasan Penelitian.....	17
3.2 Metode Penelitian.....	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	18
3.3.1 Populasi.....	18
3.3.2 Sampel.....	18
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	19
3.4.1 Jenis Data.....	19
3.4.2 Sumber Data.....	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	20
3.6 Uji Instrumen Penelitian.....	20
3.7 Definisi Konsep dan Operasional Variabel.....	21
3.8 Rencana Analisis Data.....	22
3.8.1 Uji Validitas.....	23
3.8.2 Uji Reliabilitas.....	24
3.8.3 Uji Asumsi Klasik.....	24
3.8.3.1 Uji Normalitas.....	24
3.8.3.2 Uji Multikolinieritas.....	25
3.8.3.3 Uji Autokorelasi.....	25
3.8.3.4 Uji Heterokedastisitas.....	26
3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda.....	27
3.8.5 Uji Hipotesis.....	28
3.8.5.1 Uji Parsial (t).....	28
3.8.5.2 Uji Simultan (F).....	28
3.8.6 Koefisien Determinasi.....	29
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	31
4.1 Hasil Penelitian.....	31
4.1.1 Gambaran Objek Penelitian.....	31
4.1.2 Struktur Organisasi Osbond Gym Palembang.....	32
4.2 Hasil Olah Data.....	33

4.2.1	Karateristik Responden.....	33
4.2.1.1	Frekuensi Responden Berdasarkan Status.....	33
4.2.1.2	Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
4.2.1.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	34
4.2.1.4	Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
4.2.1.5	Frekuensi Responden Berdasarkan Perpanjangan Member.....	36
4.2.2	Hasil Uji Kualitas Instrumen.....	36
4.2.2.1	Hasil Uji Validitas.....	36
4.2.2.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	37
4.2.3	Hasil Uji Asumsi Klasik.....	38
4.2.3.1	Hasil Uji Normalitas.....	38
4.2.3.2	Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
4.2.3.3	Hasil Uji Heterokedartisitas.....	39
4.2.3.4	Hasil Uji Autokorelasi.....	40
4.2.3.5	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	40
4.2.3.6	Hasil Uji Hipotesis.....	42
4.2.3.6.1	Hasil Uji t.....	42
4.2.3.6.2	Hasil uji F.....	43
4.2.3.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi (Ajusted R ²).....	44
4.3	Analisis dan Pembahasan.....	45
4.3.1	Pengaruh tangible terhadap kepuasan pelanggan pada Osbond Gym Palembang.....	45
4.3.2	Pengaruh reliability terhadap kepuasan pelanggan pada Osbond Gym Palembang.....	45
4.3.3	Pengaruh responsiveness terhadap kepuasan pelanggan pada Osbond Gym Palembang.....	45
4.3.4	Pengaruh assurance terhadap kepuasan pelanggan pada Osbond Gym Palembang.....	46
4.3.5	Pengaruh emphaty terhadap kepuasan pelanggan pada Osbond Gym Palembang.....	46
4.3.6	Pengaruh tangible, reliability, responsiveness, assurance, emphaty terhadap kepuasan pelanggan pada Obond Gym Palembang.....	46

BAB V KESIMPULAN, IMPLIKASI MANAJERIAL, SARAN.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Implikasi Manajerial.....	48
5.3 Saran.....	49
DAFTAR PUSTAKA.....
LAMPIRAN.....

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1	Tabel Skala Likert.....	21
Tabel 3.2	Konsep dan Operasional Variabel.....	21
Tabel 4.1	Frekuensi Responden Berdasarkan Status.....	33
Tabel 4.2	Frekuensi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	34
Tabel 4.3	Frekuensi Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	34
Tabel 4.4	Frekuensi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	35
Tabel 4.5	Frekuensi Responden Berdasarkan Perpanjangan Member.....	36
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas.....	36
Tabel 4.7	Hasil Uji Reliabilitas.....	37
Tabel 4.8	Hasil Uji Normalitas.....	38
Tabel 4.9	Hasil Uji Multikolinearitas.....	38
Tabel 4.10	Hasil Uji Autokorelasi.....	40
Tabel 4.11	Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	40
Tabel 4.12	Hasil Uji t.....	42
Tabel 4.13	Hasil Uji F.....	44
Tabel 4.14	Hasil Koefisien Determinasi (Adjusted R ²).....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Berpikir.....	14
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Osbond Gym Palembang.....	32
Gambar 4.2	Hasil Uji Heteroskedastisitas Scatterplott.....	39