

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA, LOKASI & MOTIVASI  
KONSUMEN PADA KEPUTUSAN MEMILIH OLEH MEMBER FITNES CENTER  
(STUDI PADA MOMON GYM TLOGO MAS KOTA MALANG)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1) Manajemen



**Oleh :**

**BESRIANTO**

**NIM. 2016120032**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG  
2020**

## RINGKASAN

Penelitian ini memiliki tujuan menguji empiris pengaruh kualitas pelayanan, lokasi, harga layanan serta motivasi konsumen masing-masing maupun simultan pada keputusan pemilihan. Penelitian ini berjenis uji pengaruh yang menggunakan data kuantitatif. Data dikumpulkan dengan menggunakan kuisioner yang disebar kepada member Momon Gym yang berjumlah 53 member. Penganalisisan data dilakukan dengan model persamaan regresi linear berganda dengan software SPSS. Model persamaan menghasilkan bahwa kualitas pelayanan, harga, lokasi serta motivasi konsumen memiliki pengaruh bersama-sama pada keputusan pemilihan member sebesar 75,7% dan sebesar 24,3% merupakan pengaruh variabel yang tidak diambil oleh peneliti. Pengujian individu kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan pemilihan ditunjukkan dengan nilai signifikan 0,014 kurang dari  $\alpha = 0,05$ . Harga tidak berpengaruh terhadap keputusan pemilihan dengan nilai signifikansi 0,144 lebih tinggi dari  $\alpha = 0,05$ . Lokasi tidak berpengaruh secara parsial terhadap keputusan pemilihan ditunjukkan signifikansi 0,203 lebih tinggi dari  $\alpha = 0,05$ . Motivasi konsumen memiliki pengaruh yang positif dan signifikan pada keputusan pemilihan member ditunjukkan signifikan 0,000 tidak lebih dari  $\alpha = 0,05$ . Sehingga diharapkan Momon Gym dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan serta memperhatikan motivasi konsumen supaya dapat menjadi fitness center yang diminati oleh masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan, lokasi, harga, motivasi konsumen dan keputusan pemilihan

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Gaya hidup sehat pada saat ini menjadi suatu kebutuhan yang penting bagi masyarakat umum. Berbagai cara akan ditempuh untuk memiliki gaya hidup sehat, baik dari nutrisi sampai dengan olahraga yang rutin. Apalagi untuk masyarakat yang sudah lanjut usia dan semakin padat aktivitas yang dimiliki seseorang, maka membuat masyarakat melupakan pentingnya berolahraga sebagai kebutuhan untuk menjaga kesehatan tubuh. Meskipun dengan materi yang banyak, namun sebagian besar masyarakat menganggap kesehatan merupakan kebahagiaan yang utama. Dengan tubuh yang sehat maka akan dapat melancarkan aktivitas-aktivitas yang dijalannya dengan lancar. Meskipun ada berbagai cara olahraga yang mudah serta murah untuk melakukannya (dapat dilakukan sendiri), namun kesibukan masing-masing orang membuat masyarakat melupakan untuk menyempatkan olahraga dengan memperhatikan kebugaran. Kegiatan olahraga yang mudah sering disepelekan dan sering dilupakan apalagi kegiatan menjaga tubuh memerlukan pengeluaran serta bersama kelompok dengan banyak orang.

Dengan itu usaha yang bergerak di bidang olahraga seperti *Gym* atau *Fitness Center* kini menjadi peluang yang bisa memenuhi kebutuhan konsumen. Hal ini disebabkan masih belum banyaknya tempat yang bisa memfasilitasi untuk melakukan olahraga dengan mudah dan murah. *Gym* atau *Fitness Center* adalah fasilitas dimana beraneka ragam alat olahraga menjadi satu. Hal tersebut menjadikan *Fitness Center* saat ini sebagai usaha baru pada yang bisa menggerakkan roda perekonomian yang dilatar belakangi oleh kebutuhan masyarakat untuk mencari tempat olahraga yang mudah dan dengan biaya terjangkau.

Diantara banyak fitness center yang berkembang di Kota Malang, salah satu yang diminati oleh kalangan mahasiswa adalah Momon Gym. Menyadari banyaknya

masyarakat yang membutuhkan tempat untuk melatih kebugaran, Momon Gym menyediakan beraneka alat olahraga serta pilihan paket olahraga. Momon Gym memberikan pula layanan personal privat untuk memandu konsumen yang belum terlalu faham menggunakan peralatan fitness dan juga suplemen untuk menunjang kesehatan tubuh. Agar olahraga yang dilakukan cepat membuahkan hasil, Momon Gym juga menyediakan suplemen yang dapat lebih cepat membentuk otot pada badan dimana nutrisi tersebut telah memenuhi uji kelayakan berstandar. Beraneka ragam nutrisi yang ditawarkan membuat konsumen bisa memilih suplemen sesuai dengan yang sedang dibutuhkan. Momon Gym memberikan fasilitas *café* kecil yang menjual snack dan beraneka minuman yang bisa dinikmati setelah melakukan olahraga.

Penelitian ini bermaksud mengetahui alasan konsumen memilih Momon Gym sebagai tempat untuk berolahraga. Keputusan pemilihan jasa adalah serangkaian kegiatan yang dibutuhkan masyarakat ketika individu mencari solusi atas apa yang ingin dipecahkan, lalu memilih pilihan ideal yang disesuaikan dengan kebutuhan serta masyarakat sekitarnya. Jika pengambilan keputusan pemilihan jasa tepat dan cepat, sehingga untuk pemilihan kembali pelanggan (member) tak perlu membutuhkan waktu lama untuk menentukan pemilihan tempat jasa pada saat konsumen membutuhkan jasa tersebut lagi. Sehingga konsumen akan menjadi member tetap, bahkan ada kemungkinan member bias menyaraknkan jasa yang diminati kepada masyarakat lain sehingga akan berdampak pemilik usaha akan mendapat keuntungan dari keputusan pemilihan ulang konsumen.

Hal-hal yang bias memberikan pengaruh terhadap penentuan memilihnya pelanggan pada Momon Gym untuk melakukan berolahraga antara lain kualitas layanan, harga, lokasi & motivasi konsumen. Faktor kualitas layanan adalah kombinasi dari karakter maupun sikap dimana dapat mempengaruhi tindakan seseorang terhadap jasa yang ditawarkan. Sehingga peneliti merasa tertantang melakukan penelitian yang berjudul

*“ Pengaruh Kualitas Layanan, Harga, Lokasi dan Motivasi Konsumen Terhadap Keputusan Pemilihan Momon Gym Sebagai Tempat Melatih Kebugaran Di Kota Malang ”.*

## **1.2 Rumusan Masalah**

Dengan landasan masala yang ada sehingga menimbulkan pertanyaan rumusan antara lain :

1. Bagaimanaka pengaruh kualitas pelayanan pada keputusan pemilihan Momon Gym sebagai tempat melatih kebugaran di Tlogomas Kota Malang ?
2. Bagaimanakah pengaruh variabel harga pada pemilihan Momon Gym sebagai tempat melatih kebugaran di Kota Malang ?
3. Bagaimanakah pengaruh lokasi pada keputusan pemilihan member Momon Gym untuk melakukan olahraga di Kota Malang ?
4. Bagaimanakah pengaruh motivasi konsumen pada keputusan penentuan Momon Gym sebagai tempat pusat olahraga di Kota Malang ?
5. Bagaimanakah pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi, dan motivasi konsumen secara secara bersama-sama pada keputusan pemilihan Momon Gym sebagai tempat melatih kebugaran di Kota Malang ?

## **1.3 Tujuan**

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Meninjau pengaruh kualitas pelayanan pada penentuan pemilihan Momon Gym untuk melakukan olahraga di Kota Malang
2. Menganalisis pengaruh harga pada penentuan memilih Momon Gym untuk melakukan olahraga di Kota Malang
3. Menganalisis pengaruh lokasi pada penentuan memilih Momon Gym untuk melakukan olahraga di Kota Malang

4. Meninjau pengaruh motivasi konsumen pada penentuan pemilihan Momon Gym untuk melakukan olahraga di Kota Malang
5. Meninjau adanya pengaruh kualitas layanan, harga, lokasi, dan motivasi konsumen secara bersama-sama pada penentuan pemilihan Momon Gym sebagai tempat melatih kebugaran di Kota Malang

#### **1.4 Manfaat**

##### **1. Untuk Perusahaan**

Sebagai masukan dan bahan koreksi bagi pemilik usaha untuk memperhatikan kualitas layanan, harga, lokasi dan motivasi konsumen sebagai faktor untuk meningkatkan keputusan pemilihan Momon Gym sebagai tempat melatih kebugaran di Kota Malang.

##### **2. Untuk Akademisi**

Untuk menambah wawasan serta ilmu mengenai kualitas layanan, harga, lokasi, motivasi konsumen dan keputusan pemilihan jasa. Selain itu penulis dapat menerapkan materi yang dimiliki mengenai teori manajemen pemasaran khususnya pada faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan pemilihan jasa.

##### **3. Untuk Peneliti Berikutnya**

Sebagai bahan wawasan dan penelitian pendahuluan mengenai peningkatan keputusan pemilihan jasa untuk para peneliti berikutnya yang perlu melakukan kajian ulang mengenai layanan, harga, lokasi dan motivasi konsumen.

## DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro
- Aron, C.T Smith. 2008. *Introduction to Sport Marketing*. Bulsho Cooperative: Finland
- Atmojo & Nurnida. 2016. *Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Proses Keputusan Pembelian Jasa Fitness Center ( Studi Kasus Helios Fitness Metro Indah Mall )*. e-Proceeding of Management . Vol.3, No.3 Hal 3629-3636
- Ardhana, Oldy. 2010. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bengkel Caesar Semarang)". Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Akbar, J Y .2010. *Analisis Pengaruh Motivasi Konsumen, Persepsi Kualitas, dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Honda (Studi pada Konsumen Sepeda Motor Honda di Semarang*. Skripsi di publikasikan, Universitas Diponegoro Semarang.
- Barata, Atep Adya. 2013, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : PT Alex media
- Candra & Tielung. 2015. *Pengaruh Kual-itas Pelayanan, Promosi, Dan Lokasi Terhad-ap Keputusan Konsumen Me-nggunakan Hotel Baliem Pila-mo Di Wamena*. Jurnal EMBA. Vol.3 No.3, Hal 959-970.
- Donni Junni Priansa. 2017. *Perilaku Konsumen dalam Bisnis Kontemporer*. Bandung: Alfabeta
- Etta Mamang & Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen – Pendekatan Praktis disertai*. *Himpunan Jurnal Penelitian*. Yogyakarta: ANDI
- Ferdinand. 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Badan. Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghanimata, Fifyanita. 2012. "Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Produk, Dan Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian (Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina Semarang)". Skripsi. Semarang: Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Diponegoro.
- Gurusinga, Jefri. 2015. *Opini Pengunjung Celebrity Fitness Terhadap Fitness Centre Sebagai Gaya Hidup (Studi Deskriptif Opini Pengunjung Celebrity Fitness Sun Plaza Medan terhadap Fitness Centre Sebagai Gaya Hidup Masyarakat Modern di Kota Medan)*. Jurnal USU. Vol 3 No.1
- Hasan, Ali. 2013. *Marketing*, Cetakan Pertama. Yogyakarta : Media Pressdindo
- I Gusti Agung Rai Kusuma Yudha (Ade Rai) , Laila Hamid , Halim Tsiang. 2008 *ADERAI Gaya Hidup Sehat Fitness dan Binaraga* . Jakarta : Penerbit BOLA

- Indah, S.N. M. (2010). *Effect of auditors competence and independence on audit quality*. Procedia - Social and Behavioral Sciences. Volume 164, 31 Pages 324-331.
- Ghozali, Imam. 2009. “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS* “. Semarang : UNDIP
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program. IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang : Badan Penerbit UNDIP
- Kaunang, Sepang & Rotinsulu. 2015. *Analisis Pengaruh Motivasi Konsumen, Persepsi, Kualitas Layanan Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Sepeda Motor Di Kota Manado*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi. Volume 15 No. 05 Hal 585 – 597
- Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga
- Kotler Philip, Amstrong Gary. 2013. *Prinsip-prinsip Pemasaran*, Edisi ke-12. Penerbit Erlangga
- Kotler, Philip and Gary Amstrong. 2016. *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Edisi13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga
- Kusumah, Wijaya dan Dedi Dwitagama. 2011. *Mengenal Penelitian Tindakan. Kelas*. Edisi : 2. Jakarta : PT Indeks
- Kurnia. 2013. “*Analisis Pengaruh Harga, Brand Image, dan Atribut Produk terhadap Keputusan Pembelian Handphone atau Smartphone Samsung Jenis Android (Studi pada Mahasiswa Universitas Diponegoro)*”. Skripsi. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Lunenburg, C. Fred. 2011. *Self-Efficacy in the Workplace: Implications for Motivation and Performance*. Sam Houston State University, *International Journal Of Management, Business, and Administration*. Vol. 14. Number 1
- Lovelock, Christopher, Jochen Wirtz, & Jacky Mussry. 2011. *Pemasaran Jasa*. edisi 7. Erlangga: Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi*. (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat
- Manullang. 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Andi Offset. Yogyakarta
- Miaw. 2016. *Motivasi Konsumen Dan Sikap Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Di Wild*. PERFORMA: Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis. Volume 1, Nomor 5, Hal 567-575.
- M.Iqbal Hasan, 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Penerbit Ghalia Indonesia : Jakarta



- Nasir, Akhmad. 2016. Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Akses Internet Pt. Padi Internet Pasuruan. Jurnal UNITRI Referensi. Vol 4. No.2
- Parasuraman. 2013. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*. New Jersey : Prentince Hall
- Pramudita, Johan. 2015. Studi Deskriptif Perilaku Konsumen Fitnes Center yang Berlokasi di dalam Mall Di Kota Surabaya. JIMUBAYA. Vol 4 No.2
- Pola, Manokeke & Taroreh. 2018. *Analisis Pengaruh Harga, Promosi, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pe-mbelian Pada Pt. Indomaret Manado Unit Jalan Sea*. Jurnal EMBA Vol.6 No.4 Hal. 3068 – 3077.
- Pramana, A., Mawardi, W. (2012). *Analisis Perbandingan Trading Volume Activity dan Abnormal Return Saham Sebelum dan Sesudah Pemecahan Saham (Studi Kasus Pada Perusahaan yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2007-2011)*. Diponegoro Journal Management, 1 (1) , hal. 1-9.
- Prasetyo. 2016. *Pengaruh Motif, Lokasi dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Pemilihan Fitness Center (Studi pada Member Fitness Center Best Gym Malang)*. Jurnal UM.
- Purnama, Hadi. 2011. *Media Sosial Di Era Pemasaran 3.0. Corporate and. Marketing Communication*. Jakarta : Pusat Studi Komunikasi
- Purwanto. 2008. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rakhmat, Jalaludin .2009. *Psikologi Komunikasi*, Bandung : PT. Remaja
- Raharjani, J., (2005). *Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Pemilihan Pasar Swalayan Sebagai Tempat Berbelanja (Studi Kasus Pada Pasar Swalayan Di Kawasan Seputar Simpang Lima Semarang)*, Jurnal Studi Manajemen dan Organisasi, Vol.2 No.1, Januari 2005
- R. Terry George. 2003. *“Prinsip-prinsip Management”*. Jakarta : PT. Bumi Aksara
- Saladin. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Jilid Dua. Edisi keduabelas. Alih Bahasa Bob Sabaran. Jakarta : Index
- Santoso,Sri Yuni Widowati. 2011. *Pengaruh Kualitas Pelayanan,Fasilitas Dan. Lokasi Terhadap Keputusan Pembelian*. Volume 13 No.2 Hal. 179-190
- Sasangka, Ginanjar. 2016. Pengaruh Fitnes Atmosphere Danfasilitas Terhadap Minat Berkunjung Kembali Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. Jurnal STIPER. Vol 4 No.1
- Sasongko. 2012. *Seri Ilmu Sumber Daya Manusia: Psikologi Industri*. Yogyakarta: Liberty.

- Satya, Dalyono. 2013. *Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Kepemilikan Asing Terhadap Kinerja Perusahaan*. Dipenogoro Journal of Accounting, Volume 2 nomor 2.
- Setiadi, Nugroho, SE., MM., 2003, ”*Perilaku Konsumen Konsep dan Implikasi untuk Strategi dan Penelitian Pemasaran*”. Jakarta: Kencana
- Siswanto, Bejo. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan. Administratif dan Operasional*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sigit, Soehardi. (2002). *Pemasaran Praktis*, edisi ketiga. Yogyakarta : BPF.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujoko dan Ugy Soebiantoro. 2007. *Pengaruh Struktur Kepemilikan Saham, Leverage, Faktor Interen dan Faktor Ekstern terhadap Nilai Perusahaan*. Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan. Vol 9, No. 1.
- Sukotjo, Hendri dan Sumanto Radix. 2010. “*Analisa Marketing Mix-7P (Produk, Price, Promotion, Place, Partisipant, Process, dan Physical Evidence) terhadap Keputusan Pembelian Produk Klinik Kecantikan Teta di Surabaya*”. Jurnal Mitra Ekonomi dan Manajemen Bisnis. Vol.1, No. 2, Oktober 2010, 216-228.
- Sulasih. 2017. *Kajian Persepsi Harga, Kemasan, Kualitas Layanan Pengaruhnya Terhadap Minat Beli Konsumen Produk Olahan Khas Bumiayu Jawa Tengah*. Jurnal UNITRI REFERENSI. Vol 5, No. 1
- Sunyoto, Danang. 2015. *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: Center for Academic Publishing Service
- Swastha, Basu. 2009. *Manajemen Penjualan*. Yogyakarta: BPF
- Tjiptono, Fandi. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta : ANDI
- Tjiptono Fandy, Ph.D. 2014. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Andi
- Thomson, R. I. 2012. *Demystifying pronunciation research to inform practice*. In McGarrell, H.M. & Courchêne, R. (Eds.)
- Wahyuni, Esa, Nur. 2008. *Teori Belajar dan Pembelajaran*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media
- Widagdo. 2011. *Strategi Nasional Pengendalian TBC*. etd.repository.ugm.ac.id
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers: Metodologi Penelitian*. BP Undip, Semarang
- Winardi. 2001. *Motivasi & Pemotivasian dalam Manajemen*. Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada
- Zeithaml, et al. 2003. *Service Marketing (3rd ed.)*. New Delhi : Tata McGraw Hill

<http://menujufitness.blogspot.com/>

<http://serbasembilan.com/9-cara-ampuh-menjaga-kesehatan-tubuh>