

ABSTRAK

Semakin banyaknya Gym Club Center yang tersedia membuat para member memiliki banyak pilihan dalam menentukan tempat untuk mereka berolahraga. Pilihan yang beragam dengan fasilitas yang tidak jauh berbeda menyebabkan member mudah beralih ke tempat lain. Loyalitas konsumen merupakan sumber penting untuk meningkatkan keuntungan sebuah pusat kebugaran. Konsumen akan kembali membeli produk dan layanan di pusat kebugaran tersebut dengan menjadi member, mengikuti kelas yang ada sehingga pendapatan pusat kebugaran akan naik. Oleh karena itu, faktor kualitas layanan, fasilitas dan lingkungan fisik terhadap variabel loyalitas konsumen menjadi hal yang penting untuk diteliti.

Populasi pada penelitian ini adalah orang yang menjadi member di Central Gym Club Bekasi. Jumlah sampel yang diteliti sebanyak 100 responden dengan metode *purposive sampling*. Jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 100 responden dan menggunakan metode *purposive sampling*. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda dengan SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Variabel fasilitas memiliki pengaruh positif signifikan terhadap loyalitas pelanggan, dan variabel lingkungan fisik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan.

Keywords: *Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Lingkungan Fisik, Loyalitas Konsumen, Pusat Kebugaran.*