

**PERAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DALAM HUBUNGAN
ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA OPTIMUM *GYM AND CAFÉ***

SKRIPSI

**Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana (S1)
Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Atma Jaya Yogyakarta**



**Disusun Oleh:
Marcellinus Rayendra Caesar Farrellino
NPM: 210326141**

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2025**

SKRIPSI

PERAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DALAM HUBUNGAN ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA OPTIMUM GYM AND CAFÉ

**Disusun dan dipersiapkan oleh
Marcellinus Rayendra Caesar Farrellino
NPM: 210326141**

**Telah dipertahankan di depan Panitia Penguji
pada tanggal 13 Juni 2025
dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima
sebagai salah satu persyaratan mencapai gelar Sarjana Manajemen (S1)
Program Studi Manajemen**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Nadia Nila Sari, SE., MBA.

Anggota Panitia Penguji


Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA.


Api Adyantari, S.A., M.B.A.

**Yogyakarta, 13 Juni 2025
Dekan Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta**




Wenefrida Mahestu Novlandra Krisjanti, S.E., M.Sc., Ph.D.

SKRIPSI

**PERAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DALAM HUBUNGAN
ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA OPTIMUM GYM AND CAFÉ**

Disusun Oleh:

Marcellinus Rayendra Caesar Farrellino

NPM: 210326141

Telah dibaca dan disetujui oleh:

Dosen Pembimbing



Api Adyantari S.A., M.B.A.

Yogyakarta, 7 Mei 2025

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini dengan sesungguhnya menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**PERAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DALAM HUBUNGAN
ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA OPTIMUM *GYM AND CAFÉ***

Benar-benar hasil karya saya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik secara langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari ide atau tulisan orang lain, telah saya cantumkan secara tertulis pada daftar pustaka di dalam skripsi ini. Apabila kemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi pada skripsi ini, maka saya bersedia menerima hukuman atau sanksi apapun sesuai peraturan yang berlaku.

Yogyakarta, 29 April 2025

Yang menyatakan,



Marcellinus Rayendra Caesar Farrellino

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini yang berjudul “Peran Mediasi Kepuasan Pelanggan dalam Hubungan antara Kualitas Layanan dan Keadilan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan pada Optimum *Gym and Cafe*.” Penulisan tugas akhir ini menjadi salah satu syarat akademis untuk memperoleh gelar Sarjana Strata 1 (S1) pada Program Studi Manajemen, Fakultas Bisnis dan Ekonomika, Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulisan tugas akhir skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik tidak lepas dari bantuan, dorongan, dan dukungan yang dilakukan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Kepada Tuhan Yesus yang memberikan berkat, rahmat, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan lancar.
2. Kepada kedua orang tua penulis yaitu Bapak Agatha Yudhsitira, Ibu Yustina Wiwin, serta saudara kandung saya yaitu Regina Pinkan yang telah memberikan saya bantuan, semangat, dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
3. Kepada dosen pembimbing skripsi, Ibu Api Adyantari S.A., M.B.A. yang telah memberikan bimbingan, dukungan, masukan, dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar.
4. Kepada sahabat saya Axel, Mario, Romar, Christeven, Dendy, Davito, Chika, Vero, dan Tobias serta kekasih saya Brigitta Michelle yang selalu memberikan semangat, dukungan dan bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.

5. Teman-teman bimbingan skripsi Ibu Api yang telah berbagi ilmu dan memberikan dorongan agar penulis termotivasi untuk semangat mengerjakan skripsi.
6. Responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
7. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam menyelesaikan skripsi.

Penulis mengucapkan terima kasih sekali lagi atas dukungan dan bantuan dari berbagai pihak dalam proses penyelesaian skripsi ini hingga mendapatkan hasil yang baik. Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan skripsi ini sehingga segala masukan, kritik, dan saran yang bersifat membangun akan sangat berguna bagi penulis. Akhir kata, Penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Yogyakarta, 29 April 2025

Yang menyatakan,



Marcellinus Rayendra Caesar Farrellino

MOTTO

"Terus berenang, lanjutlah mendaki"

- Perunggu, 33x

"Hidup bukan untuk saling mendahului"

- Hindia, Mata Air



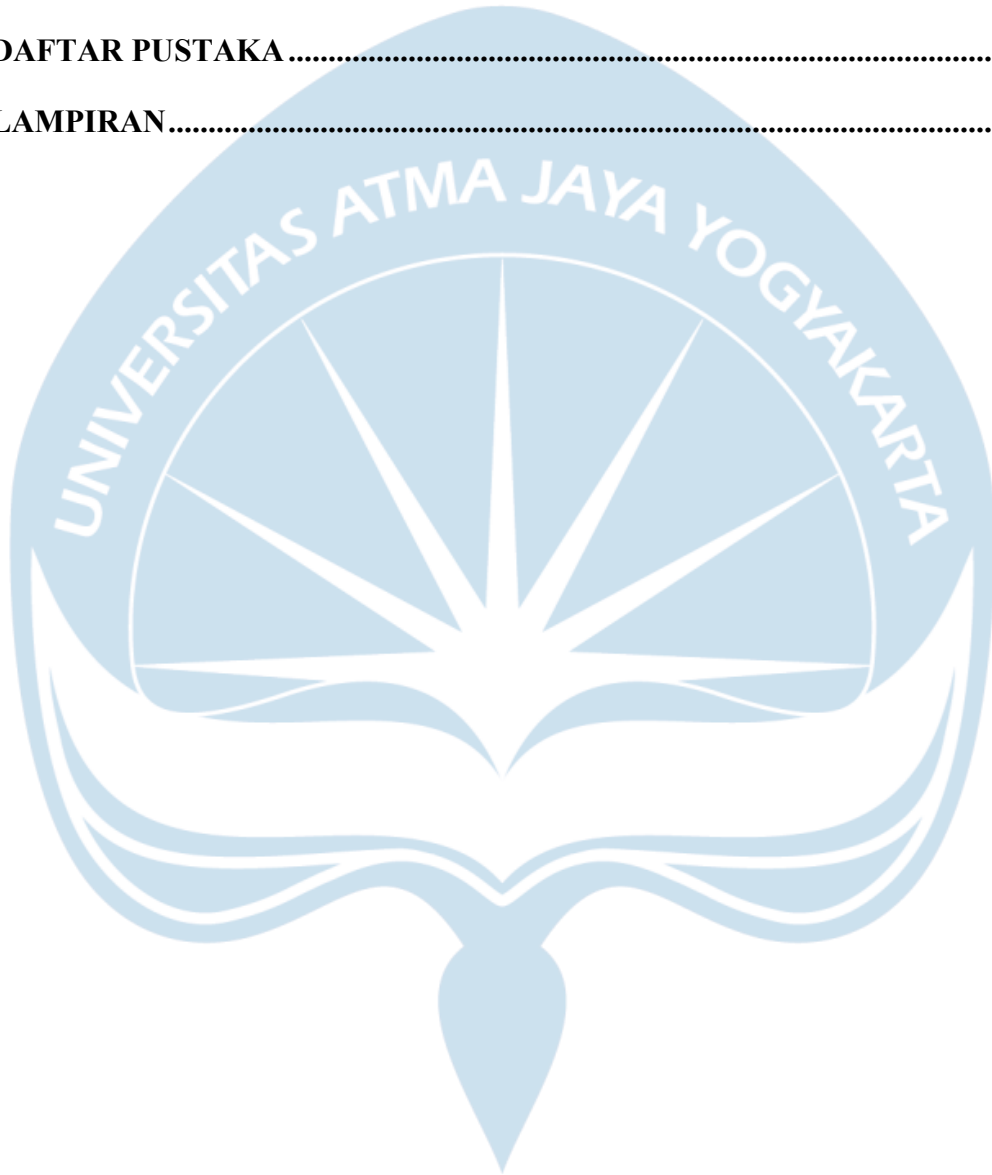
DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	I
PERNYATAAN.....	II
KATA PENGANTAR.....	IV
MOTTO	VI
DAFTAR ISI.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	XI
DAFTAR TABEL.....	XII
DAFTAR LAMPIRAN	XII
ABSTRAK	XII
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1 Tinjauan Pustaka	11
2.1.1 Kualitas Layanan	11
2.1.2 Keadilan Harga	12
2.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	13
2.1.4 Loyalitas Pelanggan	14
2.2 Penelitian Terdahulu	16

2.3 Pengembangan Hipotesis.....	22
2.3.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan	22
2.3.2 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	23
2.3.3 Pengaruh Keadilan Harga terhadap Kepuasan Pelanggan	24
2.3.4 Pengaruh Keadilan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan.....	25
2.3.5 Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	27
2.3.6 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan.....	28
2.3.7 Pengaruh Keadilan Harga terhadap Loyalitas Pelanggan Dimediasi oleh Kepuasan Pelanggan.....	29
2.4 Model Penelitian.....	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	31
3.1 Jenis Penelitian	31
3.2 Objek dan Subjek Penelitian.....	31
3.3 Populasi dan Sampel	32
3.4 Metode Pengumpulan Data	33
3.5 Pengukuran Variabel.....	34
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	34
3.7 Face Validity	41
3.8 Metode Analisis Data	41
3.8.1 Statistik Deskriptif	41
3.8.2 Structural Equation Modeling	42
3.8.3 Model Pengukuran (Outer Model)	42
3.8.4 Model Struktural (Inner Model).....	44
3.8.5 Uji Mediasi.....	44
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	47

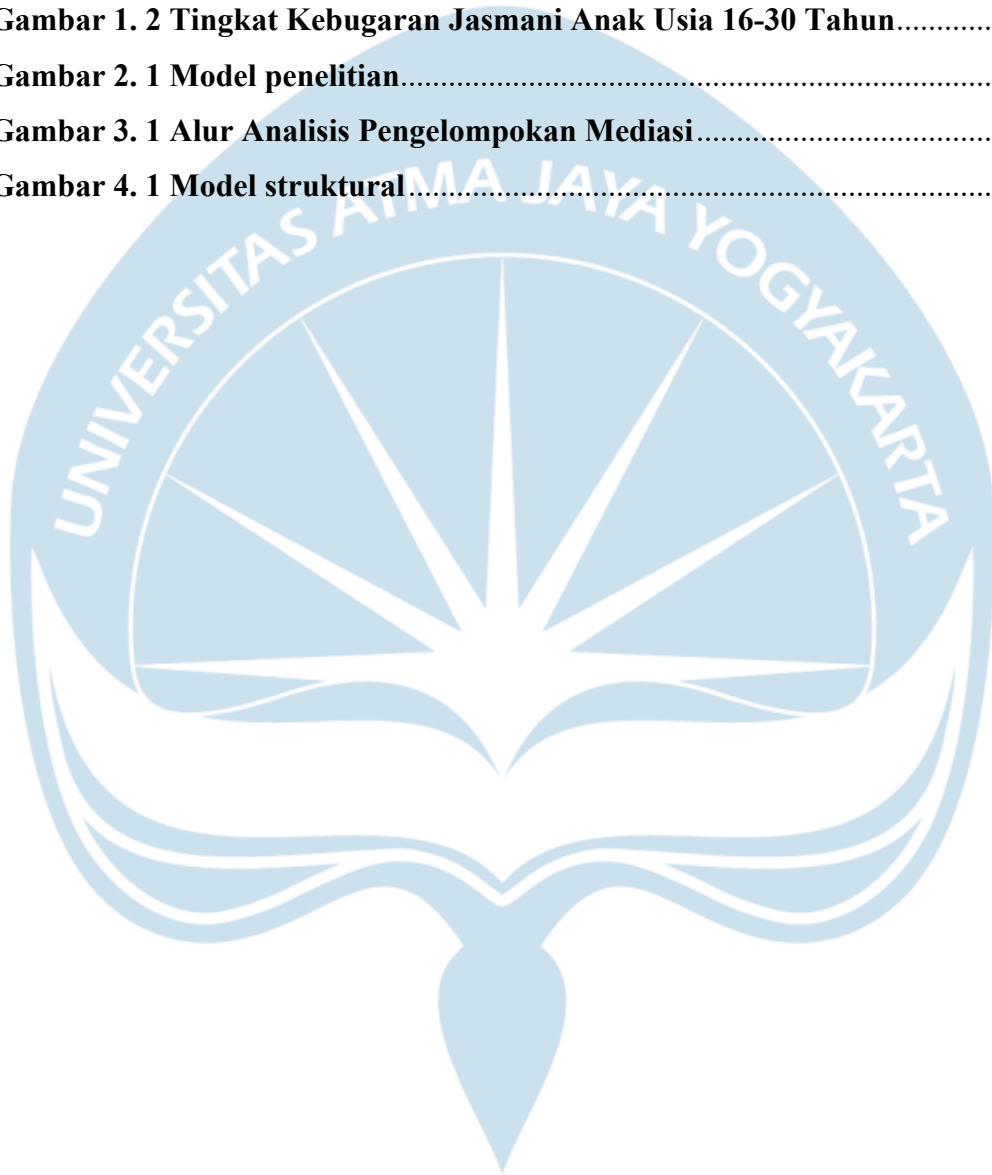
4.1 Analisis Deskriptif Profil Responden	47
4.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	47
4.1.2 Profil Responden Berdasarkan Usia	48
4.1.3 Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	48
4.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendapatan (Per Bulan).....	49
4.2 Analisis SEM-PLS.....	50
4.2.1 Model Pengukuran (Outer Model)	50
4.2.2 Model Struktural (Inner Model).....	53
4.2.3 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	54
4.2.4 Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	56
4.2.5 Diagram Jalur.....	57
4.3 Hasil dan Pembahasan.....	59
4.3.1 H1: Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Optimum Gym and Café.	59
4.3.2 H2: Kualitas layanan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Optimum Gym and Café.	60
4.3.3 H3: Keadilan harga memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan pada Optimum Gym and Café.	61
4.3.4 H4: Keadilan harga memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Optimum Gym and Café.	62
4.3.5 H5: Kepuasan pelanggan memiliki pengaruh positif terhadap loyalitas pelanggan pada Optimum Gym and Cafe.	63
4.3.6 H6: Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada Optimum Gym and Café.	64
4.3.7 H7: Kepuasan pelanggan memediasi pengaruh keadilan harga terhadap loyalitas pelanggan pada Optimum Gym and Café.	65
BAB V PENUTUP.....	68
5.1 Kesimpulan	68

5.2 Implikasi Manajerial	70
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.4 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	74
LAMPIRAN.....	83



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Kebugaran Jasmani Anak Usia 10-15 Tahun.....	2
Gambar 1. 2 Tingkat Kebugaran Jasmani Anak Usia 16-30 Tahun.....	2
Gambar 2. 1 Model penelitian.....	30
Gambar 3. 1 Alur Analisis Pengelompokan Mediasi.....	46
Gambar 4. 1 Model struktural.....	58

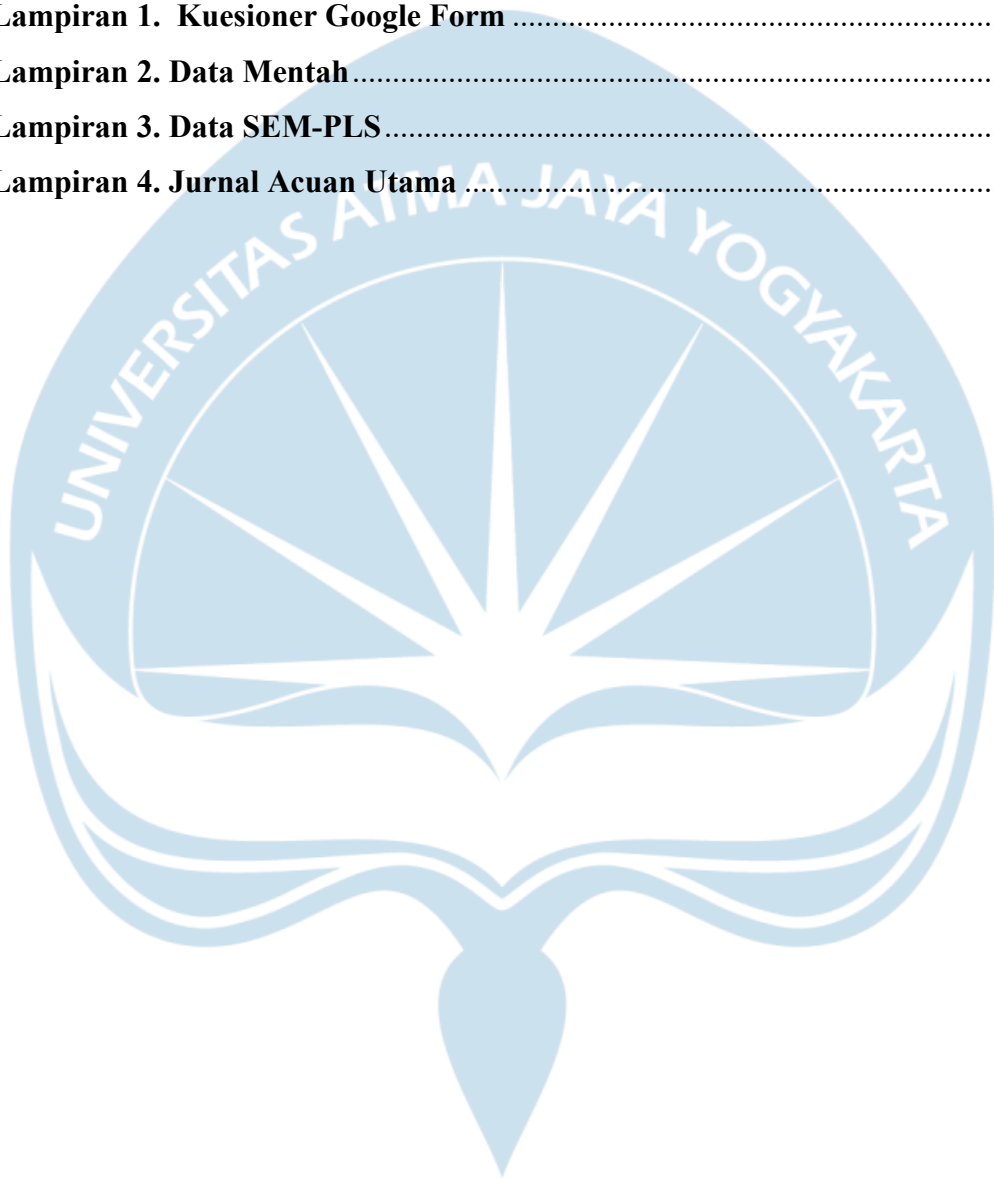


DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 3. 1 Operasional Variabel	35
Tabel 4. 1 Hasil Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	47
Tabel 4. 2 Hasil Profil Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4. 3 Hasil Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	48
Tabel 4. 4 Hasil Profil Responden Berdasarkan Pendapatan (Per Bulan).....	49
Tabel 4. 5 Convergent Validity (Loading Factor)	50
Tabel 4. 6 Nilai Average Variance Extracted (AVE)	51
Tabel 4. 7 Cross Loading.....	52
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha dan Composite Reliability..	53
Tabel 4. 9 Nilai R-Square Adjusted	53
Tabel 4. 10 Uji Hipotesis Pengaruh Langsung	54
Tabel 4. 11 Uji Hipotesis Pengaruh Tidak Langsung	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Google Form	83
Lampiran 2. Data Mentah	92
Lampiran 3. Data SEM-PLS	97
Lampiran 4. Jurnal Acuan Utama	106



**PERAN MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN DALAM HUBUNGAN
ANTARA KUALITAS LAYANAN DAN KEADILAN HARGA TERHADAP
LOYALITAS PELANGGAN PADA OPTIMUM *GYM AND CAFÉ***

**Marcellinus Rayendra Caesar F.
210326141**

**Pembimbing
Api Adyantari S.A., M.B.A.**

**Departemen Manajemen
Fakultas Bisnis dan Ekonomika
Universitas Atma Jaya Yogyakarta
Jl. Babarsari No. 43-44, Yogyakarta**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan dan keadilan harga terhadap loyalitas pelanggan, dengan kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi, pada Optimum *Gym and Café* di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik *purposive sampling* dan mengumpulkan data melalui kuesioner dari 191 responden. Analisis data dilakukan menggunakan metode *Structural Equation Modeling dengan Partial Least Squares* (SEM-PLS). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan keadilan harga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan terbukti memediasi hubungan antara kualitas layanan dan keadilan harga terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian ini memberikan implikasi praktis bagi manajemen Optimum *Gym and Café* untuk menjaga mutu layanan dan menerapkan harga yang adil guna meningkatkan retensi pelanggan. Keterbatasan penelitian terletak pada objek yang hanya difokuskan pada satu pusat kebugaran yaitu Optimum *Gym and Café*, serta hanya meneliti pada faktor variabel. Orisinalitas penelitian ini terletak pada penerapannya dalam konteks industri kebugaran lokal di Indonesia, khususnya Kota Yogyakarta yang masih jarang diteliti.

Kata kunci: kualitas layanan, keadilan harga, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, pusat kebugaran, SEM-PLS