

## Daftar Referensi

- Ahmad Adnan, 2015. The Effect of Service and Food Quality on Customer Satisfaction and Hence Customer Retention. *Business Administration Department. College of Business and Economics (CBE)*. Vol, 11. No 23. 2015. ISSN 1911-2017.
- Bagus Handoko, 2017. Pengaruh Promosi, Harga, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Titipan Kilat JNE Medan. *Jurnal ilmiah manajemen*. Vol, 18. No. 01. 2017. ISSN 1693-7619
- Ghozali, I. 2016. *Structural Equation Modeling*. Metode alternative dengan *Partial Least Square (PLS)*. edisi 2 Semarang : Badan penerbit Universitas Semarang.
- Hartono dan Abdillah, 2015. *Partial Least Square (PLS)*. penerbit Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip, Bowen, J dan Makens, J. 2016 *Marketing For Hospitality and Tourism (International ed) New Jersey : Prentice Hall*.
- Kotler, Philip dan Armstrong, 2016. Dasar-dasar pemasaran (prinsip pemasaran) Jilid 2, Jakarta : Erlangga.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane, 2016. *Marketing Management*. Ise England : Pearson.
- Latif Abdul Ridha, 2016. *Impact of Service Quality on Customer Satisfaction*. Vol, 6. No. 4, 2016. ISSN 2146-4405. *Journal of International Review Of Management and Marketing*.
- Lovelock, Christopher dan Wright Lauren, 2014. Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima. Buku Ajar Diklatpim Tingkat II.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. “Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik” Salemba Empat, Jakarta, 2011.
- Mexano Hans Gery, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Lokasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen The Aliga Hotel Padang. Studi Manajemen. Vol. 12. No. 9. 2018. iSSN 1693-2617
- Peni Ardiawan, 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen pada Lapangan Futsal Mareno 2 Ngunut Tulungagung Tahun 2017. Vol, 2. No. 1. 2018. iSSN 2599-0748

- Sartika Moha dan Sjendry Loindong, 2016. Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta di Kota Manado. Jurnal EMBA Vol, 4. No.1 Maret 2016. ISSN 2303-1174
- Stivani Yanti Atmanegara, Dwi Cahyono, Nurul Qomariah, dan Abadi Santoso, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Perusahaan, dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Ijen View Bondowoso. Vol. 9. No. 1. 2019. ISSN 2541-2566 *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*.
- Sugiyono, 2016. Metode Penelitian Kuantitatif dengan Metode R&D. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy dan Chandra, Gregorius, 2016. *Service Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta : Andi
- Tjiptono, Fandy, 2014. Pemasaran jasa (Prinsip, Penerapan, penelitian). Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Tran Van Quyet, Nguyen Quang Vinh and Taikoo Chang, 2015. *Service Quality Effects on Customer Satisfaction in Banking Industry*. Vol, 8. No. 8. 2015. ISSN 2005-4246

### **Lampiran 1. Kuesioner Penelitian**

Kepada Yth:

Responden Kuesioner

Di Tempat

Dengan Hormat,

Saya adalah mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STEI) – Rawamangun, strata - 1 (S1) Manajemen, yang sedang melakukan penelitian dalam rangka pembuatan skripsi untuk mengikuti salah satu syarat kelulusan, dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Rockstar Gym cabang Lippo Mall Puri – Jakarta Barat”.

Kesediaan responden dalam memberikan informasi yang benar dan lengkap akan sangat mendukung keberhasilan penelitian ini. Semua jawaban responden akan menjadi masukan yang sangat berharga bagi saya.

Saya sangat mengucapkan terimakasih atas bantuan dan kesediaan responden yang telah meluangkan waktunya dalam pengisian kuesioner ini.

Hormat Saya,

Ratu Syifa Nabila Khansa

Identitas Responden:

Nama :

Jenis Kelamin :

Usia :

Di atas 20 Tahun

31-40 Tahun

20 – 30 Tahun

Dibawah 40 Thn

• Jenis Pekerjaan :

- ( ) Pelajar  
( ) Mahasiswa  
( ) Pegawai  
( ) Wiraswasta  
( ) Lainnya \_\_\_\_\_ (mohon disebutkan)

- Jenis Olahraga yang diikuti di Rockstar Gym cabang Lippo Mall Puri (LMP) :

Sebutkan : \_\_\_\_\_

- Sudah berapa lama menjadi konsumen di Rockstar Gym cabang Lippo Mall Puri (LMP) ?

Sebutkan : \_\_\_\_\_

**Petunjuk Pengisian Kuesioner :**

Kuesioner dibawah ini memuat sejumlah pertanyaan. Silahkan anda memberikan tanda ✓ (checklist) pada kotak jawaban yang anda pilih atau jawaban yang menunjukkan seberapa besar tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan anda,

Digunakan sebagai berikut:

**Keterangan Penilaian :**

**STS : Sangat Tidak Setuju**

**TS : Tidak Setuju**

**S : Setuju**

**SS : Sangat Setuju**

**Keterangan Penilaian :**

**STS : Sangat Tidak Setuju (Score 1)**

**TS : Tidak Setuju (Score 2)**

**S : Setuju (Score 3)**

**SS : Sangat Setuju (Score 4)**

**VARIABEL KUALITAS PELAYANAN (X<sub>1</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Rockstar Gym LMP Memberikan Pelayanan yang sesuai dengan keinginan				
2	Rockstar Gym LMP Dapat Dipercaya oleh konsumen				
3	Rockstar Gym LMP memberikan pelayanan yang akurat serta konsisten				
4	Rockstar Gym LMP memberikan pelayanan dengan cepat / sigap				
5	Rockstar Gym LMP mendengar dan mengatasi pelayanan dengan baik				
6	Rockstar Gym LMP Dapat mengukur kemampuan para murid atau konsumennya				
7	Rockstar Gym LMP memiliki karyawan yang sopan dan baik				
8	Rockstar Gym LMP mempunyai sifat karyawan yang dapat dipercaya				
9	Rockstar Gym LMP memberi perhatian tulus kepada konsumen				
10	Rockstar Gym LMP memahami keinginan konsumen				
11	Rockstar Gym LMP menyediakan fasilitas atau ruangan olahraga yang berkualitas bagus				
12	Rockstar Gym LMP memberikan peralatan yang baik pada pelayanan konsumen				

**VARIABEL FASILITAS (X<sub>2</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Rockstar Gym LMP memberikan fasilitas sesuai dengan proporsi (usia, bidang olahraga dan lainnya) dengan baik				
2	Rockstar Gym LMP mempertimbangkan kenyamanan konsumen				
3	Rockstar Gym LMP mengembangkan fasilitas yang menarik				
4	Rockstar Gym LMP menempatkan fasilitas dengan tepat / baik				
5	Rockstar Gym LMP menempatkan perlengkapan olahraga yang lengkap				
6	Rockstar Gym LMP menyesuaikan desain , sirkulasi udara yang sesuai				
7	Rockstar Gym LMP memberikan kenyamanan sesuai keinginan konsumen				
8	Rockstar Gym LMP memberikan perlengkapan pajangan atau hiasan yang menarik				
9	Rockstar Gym LMP menyediakan fasilitas toilet				
10	Rockstar Gym LMP menyediakan fasilitas Wifi				
11	Rockstar Gym LMP menyediakan fasilitas meja dan kursi				

**VARIABEL PROMOSI (X<sub>3</sub>)**

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Rockstar Gym LMP memberikan pesan promosi dengan baik				
2	Rockstar Gym LMP menyampaikan promosi dengan baik				
3	Rockstar Gym LMP menggunakan media untuk melakukan promosi				
4	Rockstar Gym LMP memberikan waktu yang tepat untuk memberikan promosi				
5	Rockstar Gym LMP menarik minat konsumen dalam media promosi				

**VARIABEL KEPUASAN KONSUMEN (Y)**

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasakan kinerja karyawan sesuai keinginan konsumen				
2	Saya beniat ingin berkunjung kembali ke Rockstar Gym LMP				
3	Saya bersedia merekomendasikan Rockstar Gym LMP kepada teman atau orang lain				

**Lampiran 2. Tabulasi skor untuk variabel Kualitas Pelayanan (X<sub>1</sub>)**

NO REFERENSI	BUKTI PERTANYAAN												TOTAL
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	17
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
4	4	1	4	1	4	3	4	4	3	4	3	4	39
5	2	1	1	2	1	1	2	2	2	1	1	2	18
6	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	47
7	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	47
8	3	4	3	3	3	4	2	4	3	4	2	4	39
9	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
11	4	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	44
12	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
13	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
14	3	2	1	2	3	2	2	2	2	2	4	2	27
15	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
16	4	4	3	1	4	4	2	2	3	4	3	4	38
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
18	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	4	2	23



19	4	4	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	45
NO REFERENSI	BUKTI PERTANYAAN											TOTAL	
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47
21	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	46
22	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	2	2	39
23	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	19
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
25	4	4	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	41
26	3	4	3	3	2	4	3	4	3	3	2	3	37
27	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	44
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
29	4	3	3	1	4	3	3	3	3	4	3	2	36
30	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	43
31	4	4	4	2	3	3	4	4	3	3	2	2	38
32	4	3	4	3	3	2	4	4	3	3	2	4	39
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	47
34	4	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	26
35	2	2	2	1	2	2	1	3	1	2	2	2	22
36	4	2	4	2	4	3	4	4	4	4	3	3	41
37	2	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	28

38	4	4	4	3	3	2	4	4	3	3	2	3	39
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48

NO REFERENSI													
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	
40	4	4	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	45
41	4	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	28
42	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	18
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
44	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	24
45	3	2	4	1	3	2	2	2	2	2	2	2	27
46	4	4	4	3	4	4	2	4	4	4	4	4	45
47	4	4	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	42
48	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	28
49	3	2	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	23
50	4	4	4	2	4	3	2	4	4	4	3	3	41
51	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	44
52	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	2	44
53	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	26
54	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	19
55	4	4	3	3	2	4	4	4	3	3	2	4	40

56	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	43
57	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	42
58	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	3	2	41
59	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	29
NO REFERENSI	BUKTI PERTANYAAN												TOTAL
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11	KP12	
60	4	4	2	4	4	3	4	4	3	4	4	3	43
61	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	46
62	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	18
63	4	2	2	3	4	3	4	4	4	4	3	4	41
64	4	4	3	4	4	2	3	4	3	4	4	4	43
65	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	2	2	41
66	4	4	4	1	3	4	2	3	3	4	3	3	38
67	4	2	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	43
68	4	2	3	1	3	3	4	3	3	4	2	4	36
69	3	4	2	3	3	4	4	4	3	3	2	3	38
70	3	4	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2	34
71	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	30
72	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	40
73	4	3	4	1	4	4	3	3	3	4	3	3	39

74	4	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	32
75	2	2	3	2	4	3	3	3	2	2	2	3	31
76	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	44
77	4	3	4	3	4	4	3	4	4	2	3	3	41
78	2	3	3	3	1	3	3	3	2	2	2	3	30
79	2	2	3	3	1	3	3	4	2	3	2	3	31
NO REFERENSI	BUKTI PERTANYAAN											TOTAL	
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11		KP12
80	1	2	2	2	4	3	3	3	2	2	2	2	28
81	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	22
82	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	45
83	4	3	3	2	3	3	4	4	3	3	2	3	37
84	4	3	3	2	4	3	4	4	4	4	3	4	42
85	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	3	3	42
86	1	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	29
87	4	4	2	3	4	4	2	3	4	3	3	4	40
88	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	46
89	4	3	4	2	4	3	4	4	3	4	3	4	42
90	4	4	2	2	3	4	4	4	3	4	2	4	40
91	4	3	2	3	3	2	4	3	3	4	2	2	35
92	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	3	4	40

93	4	2	4	3	2	4	3	4	3	3	2	4	38
94	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	45
95	4	3	2	3	2	4	3	4	3	3	2	3	36
96	4	3	2	4	3	3	4	2	3	4	2	4	38
97	4	4	4	3	4	3	4	4	4	2	4	4	44
98	4	4	3	2	3	2	4	4	3	3	2	4	38
99	4	4	4	1	3	4	4	4	3	4	2	2	39
NO REFERENSI	BUKTI PERTANYAAN											TOTAL	
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5	KP6	KP7	KP8	KP9	KP10	KP11		KP12
100	3	3	3	3	2	4	3	4	3	3		2	35
$\Sigma$	342	312	311	266	333	328	332	338	301	305	289	315	3772

**Lampiran 3. Tabulasi skor untuk variabel Fasilitas (X2)**

No Responden	Pertanyaan											Total
	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	F10	F11	
1	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1	3	38
2	4	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	44
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
4	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	44
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31
6	2	3	4	2	2	3	3	4	3	2	3	37
7	4	3	4	2	3	4	2	4	3	4	4	44
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27
9	2	3	3	2	2	2	2	4	2	2	3	44
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
12	4	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	24
13	2	3	4	1	3	1	1	3	2	1	3	27
14	2	4	2	2	3	2	2	3	2	3	2	43
15	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
16	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	38
17	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	35
18	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	3	44
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31
21	2	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	38

22	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	36
23	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	34
24	3	4	4	2	4	3	3	4	3	1	3	43
25	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
28	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	34
29	2	3	4	2	2	3	3	4	3	4	4	38
30	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	39
31	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	39
32	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	4	44
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
35	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	39
36	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	31
37	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	3	30
38	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	44
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
40	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	29
41	2	3	3	2	4	3	3	3	3	2	1	35
42	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3	2	36
43	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	3	19
44	2	1	2	2	3	1	2	1	1	1	3	26
45	3	2	2	3	1	4	3	2	4	1	1	44
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38
48	4	3	4	2	3	4	4	3	3	4	4	39
49	4	3	4	2	3	4	4	4	3	4	4	44
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
52	2	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	35
53	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	31
54	2	2	3	4	4	3	2	2	2	4	3	44
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37
61	3	4	4	3	4	3	3	2	4	3	4	34
62	3	3	3	4	2	4	3	3	4	2	3	38

63	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	36
64	4	3	4	3	3	2	2	4	3	4	4	44
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35
67	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	44
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
69	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	37
70	4	3	4	2	3	4	4	3	3	3	4	38
71	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	43
72	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	23
73	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	3	30
74	2	1	4	2	3	2	3	3	3	4	3	39
75	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	39
76	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	30
77	3	2	3	4	2	4	3	2	2	2	3	36
78	4	3	4	2	3	4	1	4	3	4	4	35
79	3	3	3	4	3	4	4	3	2	3	3	30
80	3	2	3	3	2	4	3	2	4	2	2	20
81	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	3	44
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43
85	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	30
86	3	2	3	3	2	4	3	2	3	2	3	25
87	2	3	3	2	3	2	1	2	1	3	3	38
88	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	43
89	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	18
90	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	30
91	2	3	4	2	3	2	3	3	3	3	2	36
92	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3	31
93	2	4	3	4	2	3	3	2	3	2	3	43
94	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34
95	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	42
96	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	38
97	3	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	44
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
99	2	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4	25
100	1	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	34
$\Sigma$	324	339	365	335	320	350	340	345	327	336	351	3732



No Responden	Bukti Pertanyaan					Total
	1	2	3	4	5	
1	4	4	4	4	4	20
2	3	3	2	2	3	13
3	3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	3	4	19
5	3	3	3	4	3	16
6	4	4	4	4	4	20
7	4	4	4	4	4	20
8	4	4	4	4	3	19
9	4	4	4	4	4	20
10	3	4	4	4	4	19
11	4	4	3	4	2	17
12	4	4	4	4	4	20
13	4	4	4	2	4	18
14	2	1	2	2	1	8
15	4	4	4	3	4	19
16	4	4	4	3	4	19
17	4	4	4	4	4	20
18	2	2	2	2	2	10

19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	4	4	4	20
21	2	2	4	4	4	16
22	4	4	4	4	4	20
23	4	4	4	2	3	17
24	4	4	4	4	4	20
25	4	3	3	4	4	18
26	4	3	4	4	4	19
27	2	2	4	3	2	13
28	4	4	4	4	4	20
29	3	4	4	4	4	19
30	1	2	2	2	2	9
31	3	3	4	4	4	18
32	3	4	4	3	4	18
33	4	2	3	3	3	15
34	4	3	3	4	4	18
35	3	2	4	3	3	15
36	4	3	3	3	4	17
37	4	4	3	3	3	17
38	3	4	4	3	3	17
39	4	4	4	3	4	19
40	4	4	4	4	3	19
41	4	3	4	4	4	19
42	4	2	2	4	4	16
43	2	3	3	4	4	16
44	2	2	1	2	2	9

45	4	4	4	3	4	19
46	4	4	3	4	3	18
47	4	4	3	3	4	18
48	3	3	4	3	4	17
49	2	2	2	2	2	10
50	3	4	4	3	4	18
51	3	4	4	4	3	18
52	4	3	3	4	4	18
53	4	4	3	4	4	19
54	2	2	2	2	2	10
55	3	3	2	3	4	15
56	4	3	3	4	3	17
57	4	3	4	3	4	18
58	3	4	4	4	3	18
59	3	4	2	3	3	15
60	4	4	3	3	3	17
61	4	4	3	3	3	17
62	2	2	3	4	4	15
63	4	4	4	3	4	19
64	4	4	4	4	4	20
65	4	2	4	4	4	18
66	4	4	4	3	4	19
67	2	1	2	2	2	9
68	2	3	4	4	4	17
69	3	4	3	4	4	18
70	4	4	3	3	3	17

71	3	3	4	3	4	17
72	4	4	4	3	4	19
73	2	3	4	4	4	17
74	2	1	3	2	2	10
75	3	4	3	3	2	15
76	2	2	2	2	4	12
77	2	2	2	2	2	10
78	2	2	2	2	2	10
79	3	3	4	3	2	15
80	1	2	2	1	2	8
81	2	2	2	2	2	10
82	4	4	4	4	4	20
83	4	4	4	3	4	19
84	3	4	2	3	3	15
85	4	3	4	3	2	16
86	2	4	4	4	4	18
87	2	2	2	1	2	9
88	2	3	3	2	1	11
89	3	3	4	4	4	18
90	3	3	3	3	3	15
91	4	3	4	3	4	18
92	4	4	4	4	4	20
93	2	2	2	2	2	10
94	4	3	4	4	4	19
95	3	4	4	4	4	19
96	4	4	4	4	4	20

97	4	4	4	4	4	20
98	2	2	2	2	3	11
99	2	2	2	2	2	10
100	3	3	3	4	4	17
	324	324	334	324	336	1642

**Lampiran 4. Tabulasi skor untuk variabel Promosi(X3)**

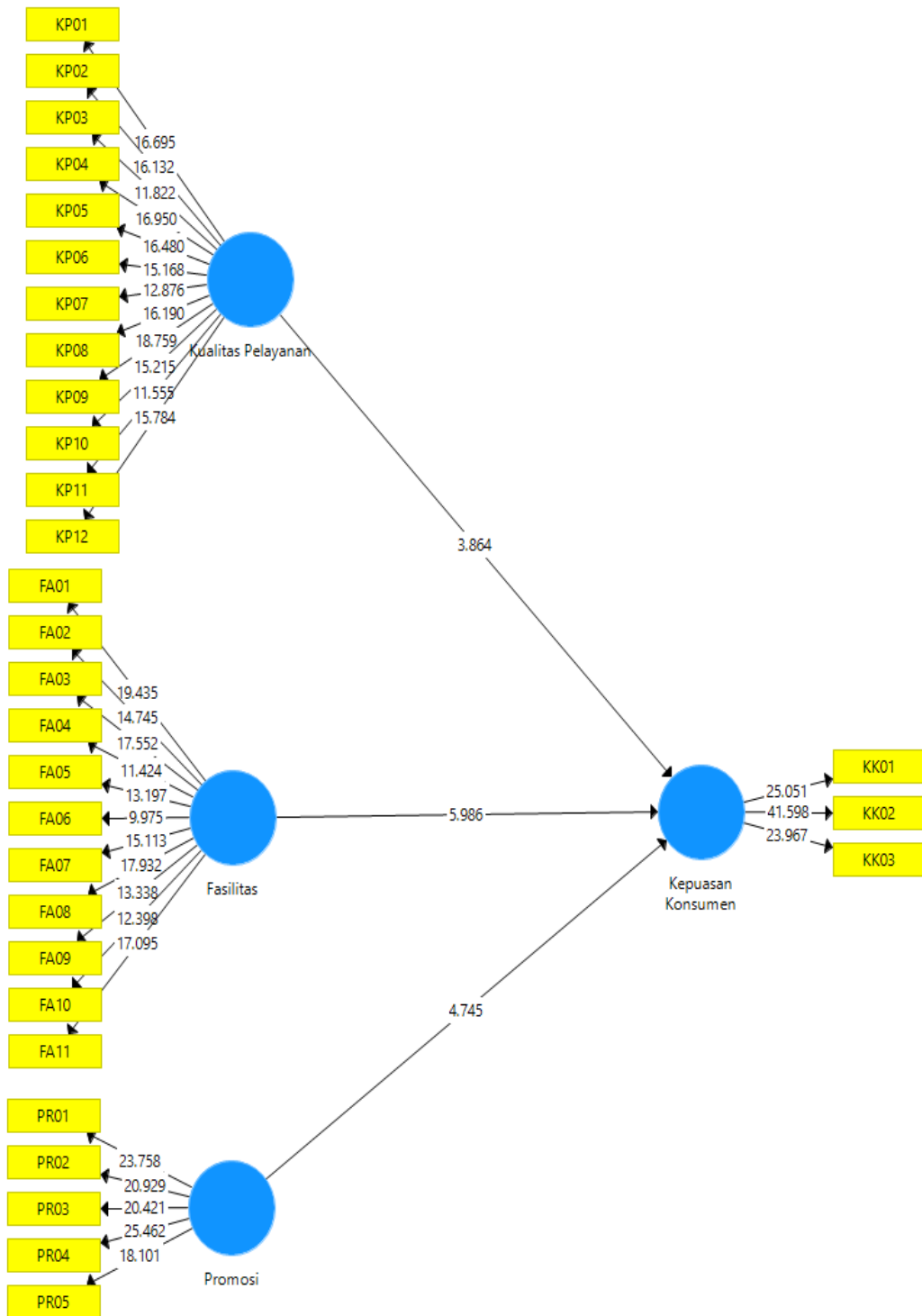
No Responden	Pertanyaan			Total
	P01	P02	P03	
1	4	4	4	12
2	2	3	3	8
3	4	4	4	12
4	2	3	3	8
5	4	4	3	11
6	4	4	4	12
7	4	4	3	11
8	4	4	4	12
9	4	4	4	12
10	4	4	4	12
11	4	4	4	12
12	4	4	4	12
13	2	3	3	8
14	2	2	2	6
15	2	3	3	8
16	4	4	4	12
17	4	4	4	12
18	3	2	3	8
19	3	3	3	9
20	4	4	4	12
21	4	4	4	12
22	2	4	3	9
23	3	3	3	9
24	4	4	3	11
25	4	4	3	11
26	4	4	4	12
27	4	4	4	12
28	4	4	4	12
29	2	4	4	10
30	2	4	4	10
31	4	4	4	12
32	3	4	3	10
33	4	4	4	12
34	4	4	4	12
35	2	2	2	6
36	4	4	3	11

37	2	4	4	10
38	4	4	4	12
39	4	4	4	12
40	4	4	4	12
41	4	3	4	11
42	4	4	3	11
43	4	4	4	12
44	1	1	1	3
45	4	2	4	10
46	4	4	4	12
47	4	4	4	12
48	3	4	3	10
49	2	4	4	10
50	4	4	4	12
51	4	4	4	12
52	4	4	2	10
53	2	4	4	10
54	1	1	1	3
55	4	4	4	12
56	4	4	4	12
57	4	4	4	12
58	4	4	4	12
59	2	4	4	10
60	4	4	4	12
61	3	4	4	11
62	2	3	3	8
63	3	4	4	11
64	4	4	4	12
65	2	4	4	10
66	4	4	4	12
67	2	3	3	8
68	4	4	4	12
69	4	4	4	12
70	2	3	3	8
71	3	3	2	8
72	4	4	4	12
73	2	2	3	7
74	2	2	2	6
75	3	2	2	7
76	2	2	3	7
77	3	2	2	7

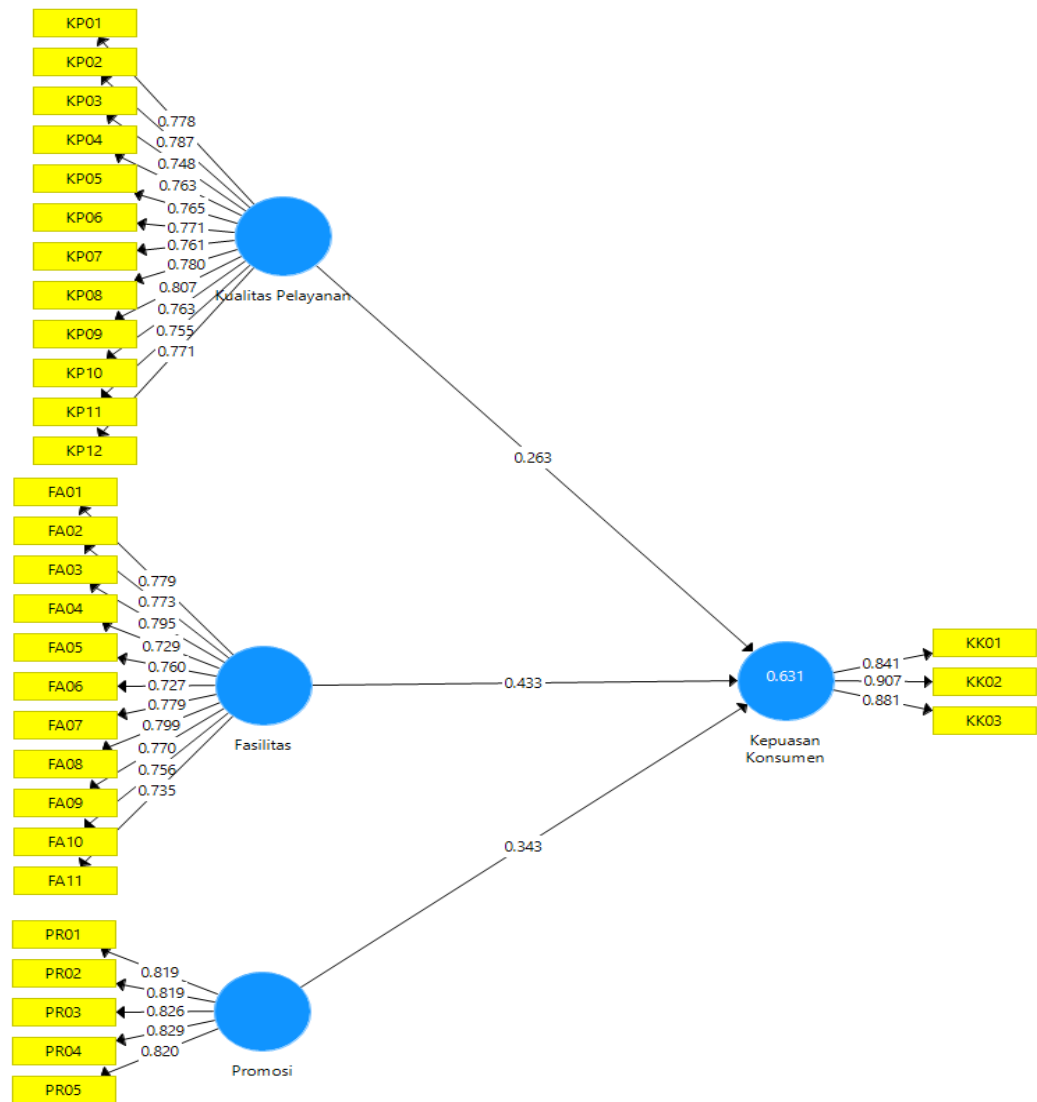
78	2	3	3	8
79	2	3	3	8
80	2	2	2	6
81	2	2	2	6
82	4	4	4	12
83	4	4	3	11
84	4	4	4	12
85	4	4	4	12
86	2	2	2	6
87	3	4	3	10
88	4	4	2	10
89	4	3	4	11
90	2	2	2	6
91	3	4	3	10
92	2	3	3	8
93	2	2	3	7
94	4	4	4	12
95	4	3	4	11
96	4	4	4	12
97	3	4	3	10
98	2	4	4	10
99	2	3	2	7
100	3	2	3	8
$\Sigma$	320	347	338	1005



Lampiran 5. Outer Model



Lampiran 6. Inner Model



**Lampiran 7. Outer Loading**

	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Promosi	Kepuasan Konsumen
X1.1	0.778			
X1.2	0.787			
X1.3	0.748			
X1.4	0.763			
X1.5	0.765			
X1.6	0.771			
X1.7	0.761			
X1.8	0.780			
X1.9	0.807			
X1.10	0.763			
X1.11	0.755			
X1.12	0.771			
X2.1		0.779		
X2.2		0.773		
X2.3		0.795		
X2.4		0.729		
X2.5		0.760		
X2.6		0.727		
X2.7		0.779		
X2.8		0.799		
X2.9		0.770		
X2.10		0.756		
X2.11		0.735		
X3.1			0.819	
X3.2			0.819	
X3.3			0.826	
X3.4			0.829	
X3.5			0.820	
Y1.1				0.841
Y1.2				0.907
Y1.3				0.881

**Lampiran 8. R-Square**

	<b>R Square</b>	<b>R Square Adjusted</b>
<b>Kepuasan Konsumen</b>	0.631	0.619

**Lampiran 9. F-Square**

	<b>Kualitas Pelayanan</b>	<b>Fasilitas</b>	<b>Promosi</b>	<b>Kepuasan Konsumen</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>			<b>0.151</b>	
<b>Fasilitas</b>			<b>0.420</b>	
<b>Promosi</b>			<b>0.247</b>	
<b>Kepuasan Konsumen</b>				

**Lampiran 10. AVERAGE VARIANCE EXTRACTED (AVE)**

	<b>Cronbach's Alpha</b>	<b>rho.A</b>	<b>Composite Reliability</b>	<b>Average Variance Extracted (AVE)</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0.938	0.945	0.946	0.594
<b>Fasilitas</b>	0.929	0.936	0.939	0.584
<b>Promosi</b>	0.881	0.884	0.913	0.677
<b>Kepuasan Konsumen</b>	0.849	0.853	0.909	0.769

**Lampiran 11. Composite Reliability(CR)**

	<b>Composite Reliability</b>	<b>Ketentuan</b>
<b>Kualitas Pelayanan</b>	0.946	0,7
<b>Fasilitas</b>	0.939	0,7
<b>Promosi</b>	0.913	0,7
<b>Kepuasan Konsumen</b>	0.909	0,7

**Lampiran 12. Discriminant Validity**

	Kualitas Pelayanan	Fasilitas	Promosi	Kepuasan Konsumen
Kualitas Pelayanan	0.771	0.541		
Fasilitas	0.321	0.764		
Promosi	0.404	0.371	0.823	
Kepuasan Konsumen	0.541	0.645	0.610	0.877

**Lampiran 13. Daftar Riwayat Penelitian**

**DAFTAR RIWAYAT PENELITIAN**

**Data Pribadi**

Nama : Ratu Syifa Nabila Khansa  
Npk : 2113000175  
Tempat,tanggal lahir : Jakarta, 10 Juli 1995  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Murdai no 35 RT 10 RW 10, Cempaka Putih Barat – Jakarta Pusat . 10520  
Telepon : 0819 1544 0717  
Alamat email : ratukhansa10@gmail.com

**Pendidikan Formal**

SDS BUDI DARMA II BEKAS : 2000-2005  
SDN CEMPAKA PUTIH BARAT 09PG : Lulus Tahun 2006  
SMPN 76 JAKARTA : Lulus Tahun 2010  
SMK PERGURUAN KSATRYA JKT : Lulus Tahun 2013  
STIE Indonesia, Jakarta Timur : Tahun 2013 sampai sekarang

**Pengalaman organisasi :**

1. PRAMUKA DHANAPALA SMPN 76 - 2007
2. TIM MADING SMPN 76 - 2007
3. PMR RSVENSIX SMPN 76 - 2008
4. BULU TANGKIS JOHAR BARU - 2008
5. OSIS SMK KSATRYA – 2011
6. UKMJ Manajemen - 2013
7. MAPALA SAKUNTALA - 2014





## SURAT KETERANGAN

Telah membenarkan bahwa adanya Riset untuk melakukan Penelitian Skripsi pada Mahasiswa dengan informasi berikut :

NAMA : RATU SYIFA NABILA KHANSA

KEGIATAN : RISET PENELITIAN SKRIPSI

SELAMA : 1 BULAN

KEPADA : ROCKSTAR GYM CABANG LIPPO MALL PURI – JAKARTA BARAT

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya. Semoga Riset dapat membantu Mahasiswa serta Pihak yang berkepentingan.

Terima Kasih

General Manager

Rizqony Wiratama SH