

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN *SWITCHING BRAND*
(STUDI KASUS BEN BUGAR GYM DI KOTA MADIUN)**

SKRIPSI



Oleh:

MOHAMAD DIO ANTYA FIRDAUS

NIM. 2103102031

PROGRAM STUDI PROGRAM MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2025

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, HARGA DAN PROMOSI
TERHADAP KEPUTUSAN *SWITCHING BRAND*
(STUDI KASUS BEN BUGAR GYM DI KOTA MADIUN)**

SKRIPSI

Diajukan kepada UNIVERSITAS PGRI MADIUN, untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Sarjana Strata Satu Manajemen

Oleh:

MOHAMAD DIO ANTIA FIRDAUS

NIM. 2103102031

**PROGRAM STUDI PROGRAM MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Mohamad Dio Antya Firdaus telah diperiksa dan disetujui untuk diuji.

Madiun, 11 Juni 2025

Pembimbing I,



Dr. Diyah Santi Hariyani, S.E., M.Si.

NIDN. 0709048104

Madiun, 11 Juni 2025

Pembimbing II,



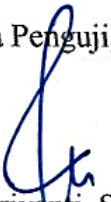
Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.

NIDN. 0708108702

PERNYATAAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Skripsi oleh Mohamad Dio Antya Firdaus ini telah dipertahankan di depan panitia penguji pada 18 Juni 2025

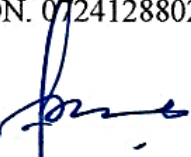
Panitia Penguji,


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305


Ketua


Robby Sandhi Dessyarti, S.E., M.M.
NIDN. 0724128802


Sekretaris


Dr. Diah Santi Hariyani, S.E., M.Si.
NIDN. 0709048104

Anggota


Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E., M.M.
NIDN. 0708108702

Anggota


Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

Anggota

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Mengesahkan,
Kaprosdi S1 Manajemen



Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak., CA
NIDN. 0727078603



Dr. Apriyanti, S.E., M.M.
NIDN. 0704047305

PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mohamad Dio Antya Firdaus

Nim : 2103102031

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 11 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,



Mohamad Dio Antya Firdaus

NIM. 2103102031

MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Mimpi yang besar di mulai dari langkah yang konsisten di lakukan”

PERSEMBAHAN :

Dengan penuh rasa syukur dan kerendahan hati, karya sederhana ini kupersembahkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, sumber segala kekuatan petunjuk, dan ketenangan dalam setiap langkahku. Kedua orang tuaku tercinta, yang dengan doa, kasih sayang, dan pengorbanan tanpa bisa menjadi sumber semangat dalam setiap perjuangan hidupku. Terima kasih atas segalanya saudara-saudara dan keluargaku, yang selalu memberi dukungan moril dan semangat dalam proses ini, baik dalam suka maupun duka, serta para dosen dan pembimbing, atas ilmu, bimbingan, dan kesabarannya dalam membentuk cara berpikir dan semangat akademisku, tidak lupa teman-teman seperjuangan, yang telah menjadi bagian dari cerita perjalanan ini dalam lelah, tawa, dan perjuangan yang tidak terlupakan. Skripsi ini adalah bukti bahwa usaha, doa, dan keyakinan tidak pernah sia-sia.

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji syukur kepada kepada Allah SWT., yang telah menganugerahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Swiching Brand (Studi Kasus Ben Bugar Gym Di Kota Madiun)”. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen, Universitas PGRI Madiun.

Terimakasih yang tak terhingga, penulis sampaikan kepada berbagai pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi, terutama kepada:

1. Dr. H. Supri Wahyudi Utomo M.Pd., selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Dr. Anggita Langgeng Wijaya, S.E., M.Si., Ak.CA., CPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas PGRI Madiun.
3. Dr. Karuniawati Hasanah, S.E., M.M., selaku Wakil Dekan 1 FEB Universitas PGRI Madiun.
4. Dr. Liliek Nur Sulistyowati, S.E.,M.M., selaku Wakil Dekan 2 FEB Universitas PGRI Madiun.
5. Dr. Apriyanti S.E.,M.M., selaku Kaprodi Manajemen Universitas PGRI Madiun
6. Dr. Diyah Santi Hariyani, S.E., M.Si., selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberikan waktu dengan memberi

bimbingan, arahan, dan juga kesabaran menghadapi kekurangan yang peneliti selama penyusunan, skripsi.

7. Dr. Rizal Ula Ananta Fauzi, S.E.,M.M. selaku Dosen Pembimbing II yang juga telah bersedia untuk meluangkan waktu dengan memberikan waktu dengan memberi bimbingan, arahan, dan juga kesabaran menghadapi kekurangan yang peneliti selama penyusunan, skripsi.
8. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Program Studi Manajemen Universitas PGRI Madiun yang telah membekali ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan agar bermanfaat di kemudian hari.
9. Kepada orang tua saya yang saya cintai yaitu ayahanda Lamidjan, Ibunda Siyem, serta seluruh keluarga besar yang telah memberikan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh teman-temanku seperjuangan senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan semangat saat penyusunan skripsi hingga terselesaikan skripsi ini.
11. Terimakasih kepada rekan kerja yang selalu memberikan *support*-nya kepada saya
12. Yang terakhir, untuk diri saya sendiri. Terima kasih telah berjuang bersama melewati semua ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah dan selalu yakin bahwa kita mampu. Terima kasih telah menjadi diriku sendiri dengan versi terbaik yang kita miliki

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, segala kritik dan saran yang membangun selalu penulis harapkan. Selanjutnya,

penulis berharap penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada semua pihak.

Terimakasih.

Madiun, 11 Juni 2025

Penulis

Mohamad Dio Antya Firdaus

NIM. 2103102031

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN	iv
MOTTO DAN KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	14
C. Rumusan Masalah	14
D. Tujuan Penelitian	15
E. Kegunaan Penelitian.....	15
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	14
A. Kajian Pustaka	14
B. Penelitian Terdahulu yang Relevan	43
C. Kerangka Konseptual	49
D. Hipotesis Penelitian.....	50
BAB III METODE PENELITIAN.....	57
A. Tempat dan Waktu Penelitian	57
B. Jadwal Penelitian.....	58
C. Desain Penelitian.....	58
D. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel	60
E. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	62
F. Teknik Pengambilan Data	65
G. Instrumen Penelitian.....	66
H. Teknik Analisis Data	68
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	77

A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	77
B. Deskripsi Data.....	78
C. Hasil Pengujian Data.....	89
D. Pembahasan Hipotesis.....	99
BAB V PENUTUP.....	111
A. Kesimpulan	111
B. Implikasi	112
C. Saran	113
DAFTAR PUSTAKA	115

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Keanggotaan Member	5
Tabel 1.2 Data Harga Tempat Kebugaran di Madiun.....	9
Tabel 1.3 Promosi Yang Dilakukan Oleh Tempat Kebugaran Di Kota Madiun	12
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	43
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	58
Tabel 3.2 Populasi Penelitian	60
Tabel 3.3 Definisi Operasional Variabel Penelitian	63
Tabel 3.4 Pengukuran Instrumen Penelitian Skala Likert.....	68
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	78
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	78
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	79
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	80
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Gym Sebelumnya	80
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Member.....	81
Tabel 4.7 Jawaban Responden Pada Aspek Kualitas Pelayanan.....	82
Tabel 4.8 Jawaban Responden Pada Aspek Harga.....	83
Tabel 4.9 Jawaban Responden Pada Aspek Promosi	84
Tabel 4.10 Jawaban Responden Pada Aspek <i>Switching Brand</i>	86
Tabel 4.11 Hasil Uji Statistik Deskriptif	88
Tabel 4.12 Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....	89
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas Harga.....	89
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Promosi	90
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas <i>Switching Brand</i>	90
Tabel 4.16 Hasil Uji Realibilitas	91
Tabel 4.17 Hasil Uji Multikolinearitas	92
Tabel 4.18 Hasil Uji Heteroskedastisitas	93
Tabel 4.19 Hasil Uji Linear Berganda.....	94
Tabel 4.20 Hasil Uji Parsial (UJI T).....	95
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pra Survei Kualitas Pelayanan Ben Bugar Gym di Kota Madiun.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	49
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	59
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	91

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuisisioner Penelitian	119
Lampiran 2. Tabulasi Kuisisioner	122
Lampiran 3. Hasil Uji.....	125
Lampiran 4. Validasi Daftar Pustaka.....	131