

**KETERKAITAN *PHYSICAL SUPPORT, CONTACT PERSONNEL,*
CUSTOMER SATISFACTION DAN *BEHAVIORAL INTENTION* DI D'MAX
SPORT FITNES PADANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar Sarjana pada Program
Studi S1 Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Andalas



Diajukan Oleh :

Muhamad Ari Suharto

1510521035

Nama Pembimbing : Dr. Ratni Prima Lita, SE, MM

PROGRAM STUDI S1 JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS ANDALAS

PADANG

2019



No. Alumni Universitas	Muhamad Ari Suharto	No. Alumni Fakultas
------------------------	----------------------------	---------------------

a) Tempat/Tgl Lahir: Padang/ 8 Juni 1997, b) Nama Orang Tua: Irwandi,S.H dan Hasnah,S.Sos,M.M, c) Fakultas: Ekonomi, d) Jurusan: Manajemen, e) No Bp: 1510521035, f) Tanggal Lulus: 15 Oktober 2019, g) Predikat Lulus: Sangat Memuaskan, h) IPK: 3,21 i) Lama Studi: 4 Tahun 2 Bulan, j) Alamat Orang Tua: Jalan Gunung Juaro B/12 Kec. Nanggalo, Kel. Surau Gadang, Siteba, Kota Padang

KETERKAITAN *PHYSICAL SUPPORT, CONTACT PERSONNEL, CUSTOMER SATISFACTION* DAN *BEHAVIORAL INTENTION* DI D MAX SPORT FITNES PADANG

Skripsi Oleh : Muhamad Ari Suharto
Pemimbing : Dr. Ratni Prima Lita, S.E.,M.M

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keterkaitan *physical support, contact personnel, customer satisfaction* dan *behavioral intention* di D Max Sport Fitnes Padang. Populasi pada penelitian ini adalah pelanggan yang menggunakan jasa D Max Sport Fitnes Padang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *nonprobability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling* yaitu dengan kriteria pelanggan yang melakukan gym minimal 2 kali dan berumur minimal 17 tahun di D Max Sport Fitnes Padang. Sampel penelitian ini yaitu sebanyak 90 responden. Pengolahan data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 20 dan *SmartPLS (Partial Least Square)* versi 3.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *physical support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction, contact personnel* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *customer satisfaction, customer satisfaction* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* dan *physical support* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention* di D Max Sport Fitnes Padang.

Kata Kunci : *Physical Support, Contact Personnel, Customer Satisfaction, Behavioral Intention*

Skripsi telah dipertahankan di depan seminar hasil dan dinyatakan lulus pada tanggal **15 Oktober 2019**

Abstrak telah disetujui oleh:

Tanda Tangan	1.	2.	3.	4.
Nama Terang	Dr. Ratni Prima Lita, S.E., M.M	Ma'ruf, S.E, M.Bus	Dessy Kurnia Sari, S.E., M.Bus, Ph.D	Meuthia, S.E, M.Sc

Mengetahui,
 Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Verinita, S.E., M.Si
 NIP. 197208262003122004



Alumni telah mendaftar ke Fakultas/Universitas dan mendapat nomor alumnus :

		Petugas Fakultas/Universitas
No. Alumni Fakultas	Nama	TandaTangan
No. Alumni Universitas	Nama	TandaTangan