

## ABSTRAK

Nama : Elbert Edison Wijaya  
Program Studi : Kewirausahaan  
Judul : Dinamika Persepsi Konsumen Tentang Kualitas Pelayanan Dan Minat Beli Ulang Produk Membership Di Seventeen Gym

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat persepsi kualitas pelayanan dan tingkat minat beli ulang produk membership di Seventeen Gym, beserta dimensi-dimensi yang mendukung kualitas pelayanan tersebut yang terdiri dari *tangibility*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Metode pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan teknik *saturated sampling*, dan metode pengumpulan data akan menggunakan teknik angket/ kuisioner. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh member aktif di Seventeen Gym dengan jumlah sampel sebanyak 70 responden. Teknik analisis data menggunakan analisis statistik deskriptif di mana hasil data yang sudah dianalisis akan diklasifikasikan dalam lima kategori berdasarkan nilai *upper bound* dan *lower bound* dari data tersebut. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa konsumen Seventeen Gym memiliki persepsi yang baik terhadap kualitas pelayanan, di mana nilai *upperbound* dan *lowerbound* variabel kualitas pelayanan berada pada kategori ke-empat (87,6679 s/d 94,1321 ) yang berarti baik. Nilai dimensi minat beli ulang pun berada pada kategori ke-empat (13,2756 s/d 15,0673) yang berarti baik.

Kata kunci: Persepsi kualitas pelayanan, dimensi kualitas pelayanan, minat beli ulang