

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Dmour, H., & Hayat, H. K. (2019). *The Role of Customer Satisfaction on Enhancing the Relationship between Customer Relationship Management and Customer Loyalty: An Empirical Study on Private Kuwaiti Fitness Gyms*. *International Business and Management*, 2(3), 1-15.
- Alsana, S. (2018). *Analisis Perbaikan Kualitas Pelayanan Hotel Syariah Dengan Menggunakan Metode Service Quality Dan Quality Function Deployment (Qfd)*.
- Amarsaid, D. (2021). *Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Member Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Member Bento Gym Jakarta Timur)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia).
- Athanasia, Z., Vasiliki, K., & Maria, T. (2020). *An Importance-Performance Analysis of personal training studios and gyms service quality*. *Int. J. Progress. Sci. Technol*, 22, 403-411.
- Bernik, M. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen: Studi Kasus Gold's Gym Bandung*. *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan*, 12(3), 220-238.
- Cizreliogullari, M. N., Altun, Ö., & Barut, P. (2021). *The Relationship Between Service Quality And Customer Satisfaction: Sport And Health Centers In North Cyprus*. *Yaşar Üniversitesi E-Dergisi*, 16, 40-50.
- Ditendra, E., Monalisa, S., Anderjovi, S., & Lesmana, S. *Klasterisasi Clv Dengan Model Lrfm Menggunakan Algoritma Fuzzy C-Means (Studi Kasus: Pangeran Gym Pekanbaru)*. *Jurnal Ilmiah Rekayasa Dan Manajemen Sistem Informasi*, 6(1), 109-116.
- Freitas, A. L. P., & Lacerda, T. S. (2019). *Fitness Centers: What Are The Most Important Attributes In This Sector?*. *International Journal For Quality Research*, 13(1), 177.

- Hadiwijaya, O. T., Kusmaningtyas, A., & Halik, A. (2021). *Relationship Between Service Quality And Customer Delight And Customer Loyalty At The Fitness Center Business In East Java*. *Journal Of Asian Multicultural Research For Economy And Management Study*, 2(3), 117-124.
- Heizer, J., & Render, B. (2005). *Manajemen Operasi (Terjemahan)*. Salemba Empat, Jakarta.
- Irawan, B. (2021). *Kepuasan Member Fitness Terhadap Kualitas Pelayanan Spartan Gym Jambi* (Doctoral Dissertation, Universitas Jambi).
- Kiani, M. S., & Bahrami, S. (2020). *The Relationship between Aesthetic Dimensions and Customer Loyalty in Gyms*. *New Approaches in Exercise Physiology*, 2(4), 39-52.
- Midor, K., & Kučera, M. (2018). *Improving the service with the servqual method. Management systems in production engineering*.
- Nanang, N., & Pasharibu, Y. (2021). *Pengaruh Brand Image, Lokasi, Dan Fasilitas Sport Club Gym Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Golden Sport Club Gym Salatiga)*. *Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Sains Dan Humaniora*, 5(1).
- Nusairat, N. M., Hammouri, Q., Al-Ghadir, H., Ahmad, A. M. K., & Abuhashesh, M. (2020). *Fitness centers ambience-customer behavioral intentions relationship: The mediating role of customer emotional states*. *International Journal of Business and Management*, 15(9).
- Pantjoro, A. (2020). *The Effect of Service Quality in the Formation of Brand Image: Fitness Center in Bekasi, West Java, Indonesia*. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding*, 7(11), 119-126.
- Peitzika, E., Chatzi, S., & Kissa, D. (2020). *Service quality expectations in the fitness center context: A validation of the expectations component of the SERVQUAL scale in Greece*. *Services Marketing Quarterly*, 41(2), 89-104.
- Phillipus, E. (2020). *Perbedaan Antara Kinerja Dan Harapan Dari Kualitas Pelayanan Dengan Metode Servqual Di Tempat Gym* (Doctoral Dissertation, Universitas Atma Jaya Yogyakarta).

- Polyakova, O., & Ramchandani, G. (2020). *Perceived service quality among regular users of gyms in public sports centres in the UK*. *Managing Sport and Leisure*, 1-20.
- Pradeep, S., Vadakepat, V., & Rajasenana, D. (2020). *The effect of service quality on customer satisfaction in fitness firms*. *Management Science Letters*, 10(9), 2011-2020.
- Pratama, K. A. (2018). *Analisa Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Service Quality Pada Pt. Osg Indonesia* (Doctoral Dissertation, Universitas Marcu Buana).
- Puspitaningtyas, A. (2019). *Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Kualitas Pelayanan Pendidikan Di Program Studi S1 Pendidikan Matematika Dengan Metode Servqual (Studi Kasus: Mahasiswa Program Studi Pendidikan Matematika Uin Raden Intan Lampung)* Skripsi (Doctoral Dissertation, Uin Raden Intan Lampung).
- Ratu Syifa Nabila Khansa, K. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Promosi Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Rockstar Gym (Studi Kasus Cabang Lippo Mall Puri Jakarta Barat)*.
- Rutjuhan, A., & Ismunandar, I. (2020). *Pengaruh Fasilitas dan Lokasi Terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi Kasus Mahfoed Life Gym*. *Jurnal Pamator: Jurnal Ilmiah Universitas Trunojoyo*, 13(1), 105-109.
- Setiawan, A., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen*. *Jurnal Sains Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 9(2), 114-126.
- Sevandri, I. T., Dewi, R. K., & Ananta, M. T. (2019). *Implementasi Algoritma Topsis Pada Sistem Rekomendasi Pencarian Lokasi Gym Berbasis Android (Studi Kasus: Kota Malang)*. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer e-ISSN, 2548, 964X*.
- Suharjana. (2013). *Kebugaran Jasmani*. Jogja Global Media.
- Sujana, J. A. *Integrasi (Servqual) Service Quality Dan (QFD) Quality Function Deployment Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Di Cv. Saktian Putra Travelindo*.

- Sunarni, F. T. (2018). *Perbaikan Kualitas Layanan Dengan Integrasi Serquel, Kano, Dan QFD (Studi Kasus: Home Gym Palembang)*. Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik.
- Wahyu, H. F. (2018). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Pelanggan Dengan Metodeservice Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa)*.
- Wendi, W. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Born Fit Thamrin Jakarta Pusat)* (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta).
- Yusof, A., Popa, A., & Geok, S. K. (2018). *Relationship between perceptions of fitness facility service quality and future intentions of fitness center users in Thailand*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 8(7), 863-871.