

Lampiran 1.

Guideline Interview

	Strategi Komunikasi PR (Variabel X)	Indikator	Loyalitas Pelanggan (Variabel Y)	Indikator
1	Identifikasi	-segmentasi produk - analisa produk dan kelayakan fasilitas	Kepuasan Pelanggan (<i>Customer satisfaction</i>)	Pembelian ulang atau tidak
2	Penyusunan Program	Program <i>Signature Class</i>	Kualitas Produk (<i>Service quality</i>)	Member setia ikut program atau ganti – ganti program
3	Pelaksanaan	-Promosi ke member -Penyediaan instruktur terbaik - fasilitas yang lengkap -Komunikasi dan bundling dengan merk tertentu	Citra Merk (<i>Brand Image</i>)	Direkomendasikan ke orang lain atau tidak
4	Evaluasi	- Evaluasi tiap bulan - Penambahan jumlah member baru - penambahan kontrak baru dari member lama - Rekomendasi ke teman dan relasi	Nilai yang dirasakan (<i>Perceived value</i>)	Tertarik dengan produk pesaing atau tidak
5	Model komunikasi	- <i>one way communication</i>	Kepercayaan (<i>trust</i>)	Tertarik dengan produk pesaing

		- two ways <i>communications</i>		atau tidak
6			Relasional Pelanggan (<i>customer relationship</i>)	Terganggu dengan biaya atau tidak dibandingkan dengan produk atau kualitas layanan yang didapatkan
7			Biaya Peralihan (<i>Switching cost</i>)	Merasa keberatan dengan biaya yang dikeluarkan atau tidak

A. Pertanyaan kepada Manager Utama

1. Apa persiapan yang dilakukan oleh ABC Fitness untuk mensukseskan proram Signature Class ?
2. Segmentasi apa yang akan diambil oleh manajemen dalam mengimplementasikan program ini ?
3. Fasilitas apa yang sudah dipersiapkan untuk menunjang program ini ?
4. Program apa saja yang akan dikemas dalam signature class ini ?
5. Strategi apa yang dilakukan ABC Fitness terkait dengan program signature class ini untuk mempertahankan anggotanya dan mendapatkan anggota baru ?
6. Faktor apa saja yang dapat mendukung kelancaran strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness ?
7. Fakto apa saja yang akan menghambat strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness ?
8. Program signature class adalah program utama dari ABC Fitness. Apa keistimewaan dari program ini bagi anggota ?
9. Berapa besar dampaknya program Signature class ini dalam mempertahankan loyalitas anggotanya ?

10. Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan program signature class ini ?

11. Faktor apa yang menghambat loyalitas anggota ABC Fitness ?

B. Pertanyaan kepada manager FOH

1. Apa persiapan yang dilakukan oleh ABC Fitness untuk mensukseskan PROGRAM Signature Class ?

2. Segmentasi apa yang akan diambil oleh manajemen dalam mengimplementasikan program ini ?

3. Fasilitas apa yang sudah dipersiapkan untuk menunjang program ini ?

4. Program apa saja yang akan dikemas dalam signature class ini ?

5. Strategi apa yang dilakukan ABC Fitness terkait dengan program signature class ini untuk mempertahankan anggotanya dan mendapatkan anggota baru ?

6. Faktor apa saja yang dapat mendukung kelancaran strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness ?

7. Faktora apa saja yang akan menghambat strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness ?

8. Program signature class adalah program utama dari ABC Fitness. Apa keistimewaan dari program ini bagi anggota ?

9. Berapa besar dampaknya program Signature class ini dalam mempertahankan loyalitas anggotanya ?

10. Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan program signature class ini ?

11. Faktor apa yang menghambat loyalitas anggota ABC Fitness ?

C. Pertanyaan kepada PR

1. Apa persiapan yang dilakukan oleh ABC Fitness untuk mensukseskan programSignature Class ?

2. Segmentasi apa yang akan diambil oleh PR dalam mengimplementasikan program ini ?

3. Fasilitas apa yang sudah dipersiapkan untuk menunjang program ini ?
4. Program apa saja yang akan dikemas dalam signature class ini ?
5. Strategi apa yang dilakukan ABC Fitness terkait dengan program signature class ini untuk mempertahankan anggotanya dan mendapatkan anggota baru ?
6. Faktor apa saja yang dapat mendukung kelancaran strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness ?
7. Fakto apa saja yang akan menghambat strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness ?
8. Program signature class adalah program utama dari ABC Fitness. Apa keistimewaan dari program ini bagi anggota ?
9. Berapa besar dampaknya program Signature class ini dalam mempertahankan loyalitas anggotanya ?
10. Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan program signature class ini ?
11. Faktor apa yang menghambat loyalitas anggota ABC Fitness ?
12. Bagaimana cara ABC Fitness dalam menghadapi persaingan dan menjaga loyalitas anggotanya ditengah banyaknya tempat fitness yang lain ?
13. Tantangan dan kesempatan apa yang akan terjadi jika menggunakan strategi yang akan dilakukan ABC Fitness dalam mempertahankan loyalitas anggotanya dan mendapatkan anggota baru ?
14. Apa peran PR yang paling utama dalam menjalankan strategi untuk menjaga anggota agar tetap loyal terhadap ABC Fitness ?

D. Pertanyaan kepada anggota ABC Fitness

1. Bagaimana anda mengetahui tentang ABC Fitness ?
2. Apa yang membuat anda tertarik dengan ABC Fitness dibandingkan dengan temat fitness yang lain ?
3. Apakah anda puas dengan pelayanan ABC Fitness ?
4. Program apa yang ada ketahui yang sedang dilakukan oleh ABC Fitness ?

5. Apakah anda mempromosikan ABC Fitness ini ke rekan anda ? Mengapa ?
6. Sudah berapa lama anda menjadi anggota ABC Fitness ?
7. Program apa yang anda suka dan tidak suka di ABC Fitness ?
8. Apa keunggulan ABC Fitness dengan fitness yang lain sehingga anda masih bertahan di ABC Fitness ?
9. Keluhan apa yang pernah anda sampaikan ke manajemen ABC Fitness selama ini ? Apakah terselesaikan?
10. Saran apa yang akan anda berikan untuk meningkatkan layanan ABC Fitness ?

Lampiran 2

Hasil interview

A. Pertanyaan kepada Manager Utama

1. Apa persiapan yang dilakukan oleh ABC Fitness untuk mensukseskan program Signature Class?

“Yang pasti karena program ini sangat luar biasa, makanya kita harus mempersiapkan ini dengan matang. Mulain dari alat, tempat, programnya apa aja, insrukturnya siapa, sampai kesiapan jadwal waktu yang tepat kapan. ”.

2. Segmentasi apa yang akan diambil oleh manajemen dalam mengimplementasikan program ini?

“Segmentasi yang akan kita pilih adalah mereka member yang uda lama join ma kita, minimal 6 bulan. Kita kan tau kalo ABC Fitness ini kan segmentasinya middle up ya, jadi saya ikir mereka tidak akan terganggu juga jika ada program kelas khusus yang mungkin ada tambahan biayanya. Tapi saya pastikan itu akan wort it bagi mereka. kitakan juga menjadi top of mind nya perfitnessan jadi harus menjadi leader dan tetap menjaga layanan yang kita berikan”.

3. Fasilitas apa yang sudah dipersiapkan untuk menunjang program ini?

“yang pasti alat kita sediakan lengkap, tempat juga kita sediakan yang paling nyaman dan aman, kemudian program yang akan dijalankan juga yang tidak membuat mereka boring dengan menghadirkan instruktur yang fun dan handal. Pastinya kita akan memberikan yang terbaik lah”.

4. Program apa saja yang akan dikemas dalam signature class ini?

“ada banyak. Kita klasifikasikan menjadi 6 kelas yang masing – masing kelas mempunyai kelas dan treatment sendiri. 6 kelas itu adalah saltar, peloton, floating, playground, fasfit, dan dance n’attitude”

5. Strategi apa yang dilakukan ABC Fitness terkait dengan program signature class ini untuk mempertahankan anggotanya dan mendapatkan anggota baru?

“jadi kita sengaja membuat program signature class ini untk menjaga keloyalitasan anggota. Diharapkan mereka tidak jenuh dengan gym dan

peralatan yang sudah ada, makanya kita bikin kelas khusus yang beda dengan yang lain”.

6. Faktor apa saja yang dapat mendukung kelancaran strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness?

“kalo ditanya faktor apa saja yang memperlanar, yang pasti semua pihak harus ngedukung, baik itu aryawan ABC Fitness, terutama Customer service nih yang menjadi garda depan untuk menjadi seorang humas ita atau nara hubung atau public reation ABC Fitness kita. Mereka yang akan menginformasikan kepada member atau anggota tentang program ini dan apa saja didalamnya”.

7. Faktor apa saja yang akan menghambat strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness?

“kalo yang menghambat saya rasa hanya masalah pemilihan waktu nyang tepat dan harinya. Kita kan bukan jam 6 pagi tutup jam 10 malam, nah waktu yang ideal untuk program ini kapan dan harinya apa. Kita tahu bahwa sebagian besar member kita adalah pekerja middle up dan sedikit yang dari orang – orang perumahan karena emang letak ita ada di jauh dari perumahan dan dekat dengan perkantoran”.

8. Program signature class adalah program utama dari ABC Fitness. Apa keistimewaan dari program ini bagi anggota?

“keistimewaan adalah yang pasti program ini tidak ada ditempat lain, kemudian program ini dilengkapi fasilitas yang super lengkap denan instruktur yang super friendly dan handal. Serta program ini didesain untuk mereka yang benar2 ingin merasakan sensasi yang berbeda berolahraga”.

9. Berapa besar dampaknya program Signature class ini dalam mempertahankan loyalitas anggotanya?

“saya rasa sangat besar dampaknya dalam mempertahankan loyalitas anggota. Ini dapat dilihat dari jumlah member yang renew keanggotaan dan banyak member baru yang join karena ada informasi yang ditularkan oleh member-member lama kita”.

10. Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan program signature class ini?

“yang menjadi kendala adalah kapasitas ruangan. Saking banyaknya member yang mau ikut jadi mereka harus rebutan untuk ngisi jadwal seperti mau rebutan krs. Jadi kita membuat kebijakan jika mereka yang uda terdaftar kelas tapi mereka ga bisa join kelas maka mereka akan di beri pinalti alias di blacklist selama seminggu ga bisa ikut kelas signature class”.

11. Faktor apa yang menghambat loyalitas anggota ABC Fitness?

“Faktor yang menghambat menurutku adalah waktu dan motivasi di mereka. Mereka sebenarnya tidak ada kendala di biaya yang menjadi kendala adalah motivasi mereka untuk latihan dan waktu mereka yang sedikit karena mayoritas adalah pekerja”.

B. Pertanyaan kepada manager FOH

1 Apa persiapan yang dilakukan oleh ABC Fitness untuk mensukseskan Program Signature Class?

“persiapan yang pasti yang akan kita sediakan adalah fasilitas harus lengkap mulai dari peralatan, ruangan, instruktur, dan juga kesiapan dari customer service untuk mensosialisasikan kepda member bahwa kita ada program signature class ini”.

2. Segmentasi apa yang akan diambil oleh manajemen dalam mengimplementasikan program ini?

“kita akan mengambil segmentasi middle up dengan asumsi bahwa mereka tidak tekendala biaya yang akan timbul, pasti aka nada biaya tambahan diluar biaya membership tapi ga mahal kan. Selain itu juga yang pastinya kita menysasar mereka yang mungkin agak kesulitan menggunakan alat gym dan harus pake Personal Trainer nah di kelas ini instruktur nya uda kita sediakan”.

3. Fasilitas apa yang sudah dipersiapkan untuk menunjang program ini?

“perlengkapan dan pealatan kita yang terbaru, ruangan kelas yang nyaman dan luas, serta instruktur yang friendly”.

4. Program apa saja yang akan dikemas dalam signature class ini?

“kita kan ada 6 kelas. Ada peloton, saltar, dance n’attitude, fasfit, playground, floating. Semua akan bikin member fun lah”.

5. Strategi apa yang dilakukan ABC Fitness terkait dengan program signature class ini untuk mempertahankan anggotanya dan mendapatkan anggota baru?

“strateginya kita ga hanya mengandalkan CS sebagai PR kita ya, tapi kita juga mengandalkan media sosial kita seperti IG, Twitter, FB, banner, serta ipad untuk mensosialisasikan ke member. Kita menggunakan semua itu dan make semua yang berbau IT karena kita segmennya kan middle up”.

6. Faktor apa saja yang dapat mendukung kelancaran strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness?

“saya rasa semua pihak akan menjadi kunci kesuksesan program ini. Keseriusan mereka para karyawan ABC Fitness serta member untuk mengikuti program ini, apalagi program ini tidak ada duanya di temat gym lain”.

7. Fakto apa saja yang akan menghambat strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness?

“kalo menurut saya sih di waktu yang menghambat program ini. Waktunya member ya maksudku. Kita mungkin sudah membuat jadwal yang seflexible dan nyaman mungkin tapi kan ebanayakan member kita rata-rata adalah pekerja”.

8. Program signature class adalah program utama dari ABC Fitness. Apa keistimewaan dari program ini bagi anggota?

“program ini dilatih instruktur handal, fasilitas pasti yang nomer wahid, kemudian ruangan yang luas serta biaya yang terjangkau dibandingkan apa yang akan didapat. Tapi bener loh, bagus banget program ini dengan biaya tambahan 50 ribu per kelas sebulan”.

9. Berapa besar dampaknya program Signature class ini dalam mempertahankan loyalitas anggotanya?

“menurutku sih besar dampaknya, mereka tidak bosan dengan program gym yang itu-itu saja. Ada perbedaan lah, kan bisa ita liat jumlah member yang renew ke kita semakin banyak. Ini juga diharapkan mereka bs tularkan

informasi ini kepada rekan mereka yang lain sehingga mereka bisa join menjadi member baru”.

10. Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan program signature class ini?

“hahahahaha ya pasti ruangan kita yang terbatas sedangkan jumlah member yang mau join banyak”

11. Faktor apa yang menghambat loyalitas anggota ABC Fitness?

“waktunya member yang menurutku menjadi kendala karena mayoritas mereka adalah pekerja”

C. Pertanyaan kepada PR

1. Apa persiapan yang dilakukan oleh ABC Fitness untuk mensukseskan program Signature Class?

“selain persiapan perlengkapan dan peralatan yang pastinya sudah disediakan oleh manajemen, bagi kami para PR yang pasti strategi komunikasi kita kepada member supaya ikut dengan program signature class ini. Cara ngambil hati kepada mereka dan juga cara bernegosiasi kemereka”.

2. Segmentasi apa yang akan diambil oleh PR dalam mengimplementasikan program ini?

“kita ngambilya semua kalangan sih tapi kita juga mengaca ada mayoritas member itu adalah middle up dengan profesi pekerja yang banyak mungkin juga dipengaruhi oleh letak ABC Fitness yang ada ditengah kota dan dekat dengan perkantoran”.

3. Fasilitas apa yang sudah dipersiapkan untuk menunjang program ini?

“pastinya peralatan, ruangan yang mendukung, fasilitas lengkap, dan pemilihan instruktur”.

4. Program apa saja yang akan dikemas dalam signature class ini?

“kita ada 6 program masing masing punya kelas tertentu dibawah program itu. Ada saltar, peloton, floating, dance n’attitude, fasfit, serta playground”.

5. Strategi apa yang dilakukan ABC Fitness terkait dengan program signature class ini untuk mempertahankan anggotanya dan mendapatkan anggota baru?

“strategi kita menggunakan baik one way communication me member maupun two way communication ke member. One way kita pake media sosial kita, banner, sms blast, wa blast, dll. Sedangkan two ways communication kita langsung menawari ke member dengan menggunakan ipad sebagai alat bantu promosi dan menjelaskan sehingga terkesan IT minded gitu”.

6. Faktor apa saja yang dapat mendukung kelancaran strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness?

“cara mempromosikan kita ke mereka harus yang touchable ke hati mereka, jangan membuat member merasa dipaksa untuk ikut program tapi langsung kasih free trial ke mereka jadi mereka akan bisa merasakan langsung”.

7. Fakto apa saja yang akan menghambat strategi yang dilakukan oleh ABC Fitness?

“menurutku biaya ga jadi masalah sih, atau di sisi membernya ga ada masalah, justru dari ABC Fitnessnya ini. Ruang yang tersedia terbatas sedangkan member yang mau ikut join sangat banyak bahkan harus waiting list kan”.

8. Program signature class adalah program utama dari ABC Fitness. Apa keistimewaan dari program ini bagi anggota?

“alat yang dipunya tidak ada duanya, instruktur yang dipilih juga ga main-main, perlengkapan kita pasti yang terbaik serta adwal yang kta pilihkan juga pastinya engikuti kebanyakan waktu luang member kita.”.

9. Berapa besar dampaknya program Signature class ini dalam mempertahankan loyalitas anggotanya?

“sangat besar menurutku, mereka kebanyakan akan getok tular ke temennya soal ini, bahkan ada yang dengan sendirinya promosi ABC Fitness ke relasinya. Ini menandakan program ini cocok dan sesuai dengan mereka. Kalo saya amati mungkin mereka bosan menggunakan alat atau tidak mau pakai personal trainer karena kan ada biaya tambahan lagi kalo pake, nah kalo di program signature class ini kan jadi satu kelas, instruktur nya juga ada”.

10. Apa yang menjadi kendala dalam menjalankan program signature class ini?

“ruangannnn yang terbatas, dan itu aja kendalanya”.

11. Faktor apa yang menghambat loyalitas anggota ABC Fitness?

“waktunya member menurutku karena mayoritas mereka pekerja, kalo soal biaya tidak ada masalah”.

12. Bagaimana cara ABC Fitness dalam menghadapi persaingan dan menjaga loyalitas anggotanya ditengah banyaknya tempat fitness yang lain?

“ABC Fitness menghadirkan program-proram yang berbeda dengan tempat fitness lain, pun juga kita juga memberikan pelayanan ke member selayaknya artis yang mana kita full heart dalam melayani. Member kan terkena hatinya jika kita melayani dengan tulus, selain itu juga kita memberikan fasilitas dan kenyamanan tempat gym”

13. Tantangan dan kesempatan apa yang akan terjadi jika menggunakan strategi yang akan dilakukan ABC Fitness dalam mempertahankan loyalitas anggotanya dan mendapatkan anggota baru?

“tantangannya yang pasti lokasi kita yang berada di tengah kota dan agak jau dari perumahan, itu yang membuat kita agak sulit mendaatakan member yang dari perumahan tapi aku yakin program signature class ini akan menggaet lebih banyak member karena keunggulan kelas ini. Soal kesempatan mungkin semua mempunyai kesempatan yang sama dan tidak membeda-bedakan”.

14. Apa peran PR yang paling utama dalam menjalankan strategi untuk menjaga anggota agar tetap loyal terhadap ABC Fitness?

“menjaga pelayanan kita ke member, memberikan fasilitas yang terbaik, menjaga komunikasi yang baik dan intens baik lewat media sosial maupun lewat percakapaan langsung, serta yang paling penting adalah membuat member tidak bosan dengan suasana gym”.

D. Pertanyaan kepada anggota ABC Fitness (Member 1: Yunita)

1. Bagaimana anda mengetahui tentang ABC Fitness?

“taunya dari teman aku katanya enak ngegym disini”

2. Apa yang membuat anda tertarik dengan ABC Fitness dibandingkan dengan tempat fitness yang lain?

“yang pasti soal fasilitas dan pelayanan yang oke punya sih disini. Lengkap abis. biaya sih mahal tapi kalo uda ikut dan tahu dalamnya kayak gimana apaagi signature class nya. Wuih.. worth it lah. Ga bakalan nyesel”.

3. Apakah anda puas dengan pelayanan ABC Fitness?

“sangat puas dong, makanya pas diajak temen buat join kesini aku ikut aja. Karena kata temenku disini emang worth it banget dengan biaya yang dikeluarkan. Sangat puas juga apalagi banyak program-program baru. saking nyaman dan percayanya kalo ditawari sama cs ada program ini itu aku langsung bilang yes aku ikut, aku ga maumikir biayanya berapa karena aku percaya pasti sebanding dengan apa yang aku dapatkan”.

4. Program apa yang ada ketahui yang sedang dilakukan oleh ABC Fitness?

“ oh it ya apa itu signature class ya, itu aku ud join ikut saltar. Bagus dong... Cuma waktuku ini yang terbatas. biaya emang mahal, tapi worth it dengan apa yang aku dapatkan”

5. Apakah anda mempromosikan ABC Fitness ini ke rekan anda? Mengapa?

“iya dong, ngegym sendirian kan ga enak, jadi ya aku promosiin juga dan ngajak teman-teman buat gabung itung-itung a sendirian kalo ngegym apalagi kan disini fasilitasnya lengkap banget trus program signature class ini kayak kelas handalan ABC Fitness kayak starbuck punya signature coklat dan lain-lain”.

6. Sudah berapa lama anda menjadi anggota ABC Fitness?

“ini uda taun kedua ku... aku renew lagi, yak arena enak ngegym disini. Aku suka latihan disini karena ya ABC Fitness punya reputasi yang bagus.apalagi prgram-prgram yang dilakukan seperti Signature class, kita tu para member dilayani selaknya artis lo, serius”

7. Program apa yang anda suka dan tidak suka di ABC Fitness?

“aku suka saltar dan peloton, Cuma aku kadang ga bisa join kelasnya saking banyaknya yang mau gabung kelasnya. Ikut Kelas Saltar bagiku sangat membantuku aku yang malas untuk bergerak, disini dengan irama yang rancak serta instruktur dan fasilitas yang oke, aku merasa ya aku maunya disini aja kalo mau ngegym”.

8. Apa keunggulan ABC Fitness dengan fitness yang lain sehingga anda masih bertahan di ABC Fitness?

“Kelas Peloton sangat menyenangkan dan fun, ga kerasa kayak gym. Berbeda dengan yang lain. Enak pokoknya, instruktur nya juga menyenangkan. Pasti akan ngajak teman – teman yang lain untuk ikutan ini.

9. Keluhan apa yang pernah anda sampaikan ke manajemen ABC Fitness selama ini? Apakah terselesaikan?

“aku tu ya..sering banget telat bayar dan batal join kelas ya pasti kena denda dan harus bayar, tapi ya gapapa bayar itu untuk menghukum kita – kita yang uda daftar kelas tapi ga jadi join kelas. As you know ya kan kelasnya itu rebutan tu jadi ya harus andai-pandai lah ngatur waktu biar ga batal join kelas dan ga bayar. Kadang aku mengeluh ke manajemen lah aku uda bayar tapi ga dapat kelas terus, ngakak sih berate emang program signature class ini banyak peminatnya. Selain itu apa ya kalo keluhan itu, oya musik nya jangan yang itu-itu terus”

10. Saran apa yang akan anda berikan untuk meningkatkan layanan ABC Fitness?

“saran apa ya, emmmm musik nya ganti-ganti yang up to date ya. But so far bagus kok”.

E. Pertanyaan kepada anggota ABC Fitness (Member 2: Windra)

1. Bagaimana anda mengetahui tentang ABC Fitness?

“dari medsos sih, trus cari informasi langsung kesini kebetulan tempat nya dekat dengan tempatku kerja. ”

2. Apa yang membuat anda tertarik dengan ABC Fitness dibandingkan dengan tempat fitness yang lain?

“apa ya, tempat dekat di pusat kota dan dekat dengan kerjaanku, trs fasilitas ga diragukan lagi, lengkap serta fasilitas yang bintang 5 hahaha”.

3. Apakah anda puas dengan pelayanan ABC Fitness?

“sangat puas dan apa yang aku dapatkan sebanding dengan biaya yang dikeluarkan, wort it lah”.

4. Program apa yang ada ketahui yang sedang dilakukan oleh ABC Fitness?

“oh it ya apa itu signature class ya, itu aku ud join ikut playground dan peloton. Bagus dong... Cuma waktuku ini yang terbatas”.

5. Apakah anda mempromosikan ABC Fitness ini ke rekan anda? Mengapa?

“iya dong, pasti. Hal yang bagus kok ga ditularkan. Enak kok ngegym disini. Karyawannya baik, helpful, trus fasilitas lengkap dah”.

6. Sudah berapa lama anda menjadi anggota ABC Fitness?

“ini aku uda mau etahun tapi kayaknya mau memperpanjang lagi soalnya enak disini. Ga masalah buat biaya nambah apalagi ikut signature class tapi wort it semuanya”

7. Program apa yang anda suka dan tidak suka di ABC Fitness?

“aku suka playground dan peloton, ga ada yang ga aku suka. Yang ga aku suka itu aku ga dapat kelas kalo mau gabung signature class itu yang ga aku suka hahahahaha”.

8. Apa keunggulan ABC Fitness dengan fitness yang lain sehingga anda masih bertahan di ABC Fitness?

“tempat oke, fasilitas nomer satu, instruktur oke dan menyenangkan, staffnya juga helpful banget, trus program signature class ini ga ada duanya jadi ya pastinya aku akan stay disini trs kayaknya.

9. Keluhan apa yang pernah anda sampaikan ke manajemen ABC Fitness selama ini? Apakah terselesaikan?

“apa ya mungkin handuknya ini yang belum tapi emang masih pandemic sih selain itu musiknya sering ganti – ganti aja”

10. Saran apa yang akan anda berikan untuk meningkatkan layanan ABC Fitness?

“kalo minggu buka jam 6 pagi juga dong hahahahaha”.

Lampiran 3

Lembar Perintah Revisi



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Agus Wibisono

N. B. I. : 1151700271

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	1. Perdalam LBM 2. Perjelas parameter loyalitas anggota agar terukur 3. Pertajam metode penelitian dengan data-data yang akurat		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA.

Surabaya, Kamis 30 Juni 2022
 Dosen Penguji,

Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.

Gedung: F 101. Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)

Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fispip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Agus Wibisono
 N. B. I. : 1151700271
 Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	sesuai pada saat sidang dan penguji yang lain		

Setuju telah direvisi,
 Dosen Penguji,

Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil.

Surabaya, Kamis 30 Juni 2022
 Dosen Penguji,

Lukman Hakim, S.Phil., M.Phil.



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : Adm. Publik, Adm. Bisnis, Ilmu Komunikasi, Magister Adm. Publik, Doktor Ilmu Adm.
 Gedung: F 101, Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031 5925982, 5931800 psw. 159 e-mail : fisip@untag-sby.ac.id

PERINTAH REVISI

Yang bertanda tangan di bawah ini, Dosen Penguji Skripsi dari mahasiswa :

N A M A : Agus Wibisono

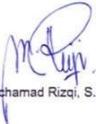
N. B. I. : 1151700271

Jurusan : Ilmu Komunikasi

Memerintahkan Untuk Mengadakan Revisi Skripsi Sbb :

NO	MATERI	BAB	HAL
	Disesuaikan dengan saran dosen penguji 2 & 3		

Setuju telah direvisi,
Dosen Penguji,


Muchamad Rizqi, S.I Kom., M Med.Kom.

Surabaya, Kamis 30 Juni 2022
Dosen Penguji,


Muchamad Rizqi, S.I Kom., M Med.Kom.

Lampiran 4

Hasil Uji Turnitin

STRATEGI PUBLIC RELATION ABC FITNESS SEBAGAI CUSTOMER SERVICE OFFICER DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS ANGGOTA MELALUI PROGRAM SIGNATURE CLASS

ORIGINALITY REPORT

13%	13%	8%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	thesis.binus.ac.id Internet Source	4%
2	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	2%
3	repository.usd.ac.id Internet Source	2%
4	digilib.uns.ac.id Internet Source	1%
5	proceeding.unikal.ac.id Internet Source	1%
6	Putri Gamayanti, Nekky Rahmiyati, Tri Ratnawati. "ANALISIS STRUKTUR ASSET, STRUKTUR MODAL DAN UKURAN PERUSAHAAN TERHADAP NILAI PERUSAHAAN DENGAN EARNING GROWTH DAN RISIKO STRATEGI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PERUSAHAAN MANUFAKTUR YANG TERDAFTAR DI BURSA EFEK INDONESIA.	1%

(STUDI PADA SEKTOR INDUSTRI",
MANAJERIAL, 2019

Publication

7	eprints.uny.ac.id Internet Source	1%
8	academiapr.blogspot.com Internet Source	1%
9	jpap.unram.ac.id Internet Source	1%
10	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	1%

Exclude quotes Off

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography Off