

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LOYALITAS MEMBER DI MARSGYM INDONESIA

MUHAMMAD KANZA FADLILAH AKBAR

ABSTRAK

Pertumbuhan industri kebugaran di Indonesia yang semakin pesat disertai meningkatnya persaingan antar pusat kebugaran menjadikan loyalitas *member* sebagai aspek penting dalam keberlangsungan bisnis gym. Di tengah kondisi tersebut, Marsgym Indonesia sebagai pusat kebugaran yang relatif baru menunjukkan perkembangan jumlah *member* yang signifikan sehingga menarik untuk ditelaah dari perspektif komunikasi interpersonal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran komunikasi interpersonal dalam membangun loyalitas *member* di Marsgym Indonesia. Penelitian ini menggunakan teori komunikasi interpersonal dari Joseph A. DeVito yang mencakup lima dimensi, yaitu keterbukaan, empati, sikap mendukung, sikap positif, dan kesetaraan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal yang efektif berperan penting dalam membangun loyalitas *member* melalui terciptanya rasa nyaman, kepercayaan, dan kedekatan emosional. Penelitian ini menyimpulkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi faktor penting dalam memperkuat loyalitas *member* di Marsgym Indonesia.

Kata Kunci: Komunikasi Interpersonal, Loyalitas *Member*, Gym, Marsgym Indonesia

**THE ROLE OF INTERPERSONAL COMMUNICATION IN BUILDING
MEMBER LOYALTY AT MARSGYM INDONESIA**

MUHAMMAD KANZA FADLILAH AKBAR

ABSTRACT

The rapid growth of the fitness industry in Indonesia, along with increasing competition among fitness centers, has made member loyalty an essential factor for business sustainability. In this context, Marsgym Indonesia, as a relatively new fitness center, has shown significant membership growth, making it an interesting subject to examine from an interpersonal communication perspective. This study aims to analyze the role of interpersonal communication in building member loyalty at Marsgym Indonesia. This research applies the interpersonal communication theory proposed by Joseph A. DeVito, which includes five dimensions: openness, empathy, supportiveness, positiveness, and equality. The study used a qualitative method with a descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observations, and documentation. The findings show that effective interpersonal communication plays an important role in building member loyalty by creating comfort, trust, and emotional closeness. This study concludes that interpersonal communication is an important factor in strengthening member loyalty at Marsgym Indonesia.

Keywords: *Interpersonal Communication, Member Loyalty, Gym, Marsgym Indonesia*