



MARSGYM INDONESIA

(Sumber : Marsgym Indonesia, 2026)

Judul Skripsi :

**PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN
LOYALITAS MEMBER DI MARSGYM INDONESIA**

Tugas Akhir Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi

NAMA : Muhammad Kanza Fadlilah Akbar
NIM : 2210411244



**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU
POLITIK
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
“VETERAN” JAKARTA
2026**

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar:

Nama : Muhammad Kanza Fadlilah Akbar

NIM : 2210411244

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini maka, saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 3 Juli 2026

(materai asli buk



067093415

(Muhammad Kanza Fadlilah A.)

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Kanza Fadlilah Akbar
NIM : 2210411244
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : SI Ilmu Komunikasi
Judul Skripsi : Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun Loyalitas Member di Marsgym Indonesia

Dengan ini saya menyatakan bahwa saya menyetujui untuk:

1. Memberikan hak saya bebas royalti kepada Perpustakaan UPNVJ atas Penelitian karya ilmiah saya demi pengembangan ilmu pengetahuan.
2. Memberikan hak menyimpan, mengalih mediakan atau mengalih formatkan, mengolah pangkalan data (database), mendistribusikan, serta menampilkan dalam bentuk softcopy untuk kepentingan akademis kepada perpustakaan UPNVJ, tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai Peneliti/pencipta.
3. Bersedia dan menjamin untuk menanggung secara pribadi tanpa melibatkan pihak perpustakaan UPNVJ dari semua bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran hak cipta dalam karya ilmiah ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan semoga digunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 3 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Muhammad Kanza F.A.)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,
saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Kanza Fadlilah Akbar
NIM : 2210411244
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : S1 Ilmu Komunikasi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non
eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang
berjudul:

PERAN KOMUNIKASI INTERPERSONAL DALAM MEMBANGUN LOYALITAS MEMBER DI MARSGYM INDONESIA

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini,
Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih
media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat
dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya
sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya:

Dibuat di : Jakarta,

Pada tanggal : 3 Juli 2026

Yang menyatakan,



(Muhammad Kanza F.A.)

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

NAMA : Muhammad Kanza Fadlilah Akbar
NIM : 2210411244
PROGRAM STUDI : Ilmu Komunikasi
JUDUL : Peran Komunikasi Interpersonal Dalam Membangun
Loyalitas Member di Marsgym Indonesia

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.

Pembimbing



(Luqman Hakim, M.Hum)

Penguji 1



(Dr. Kusumajanti, S.Sos.,M.M.,M.Si)

Penguji 2



(Rut Rismanta Silalabi, S.Sos.,M.Si)

Ketua Program Studi
Ilmu Komunikasi



Uljanatunnisa, S.Sos. MA

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal Ujian : 20 JUNE 2026

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*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT. atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Loyalitas Member di Marsgym Indonesia”** dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Komunikasi pada Program Studi Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari berbagai dukungan, bantuan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan kesehatan, kekuatan, dan kelancaran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua dan keluarga penulis tercinta yang selalu memberikan doa, dukungan, semangat, serta motivasi kepada penulis selama proses perkuliahan hingga penyusunan skripsi.
3. Luqman Hakim M.Hum, selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, masukan, serta bimbingan selama penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Kusumajanti, S.Sos.,M.M.,M.Si dan Rut Rismanta Silalahi, S.Sos.,M.Si, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran, kritik, serta masukan yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Seluruh pihak dari Marsgym Indonesia yang telah memberikan izin, bantuan, dan kesempatan kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh informan penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Callista Aprilia Putri, yang secara konsisten memberikan dorongan, semangat, dan motivasi dalam penulisan skripsi ini dari awal hingga akhir.

8. Teman-teman FISIP 22, Ilkom 22, Kelas G, dan Bejo Family serta seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama masa perkuliahan kepada penulis.

Jakarta, 3 Juli 2026

Muhammad Kanza Fadlilah Akbar

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	12
1.3 Batasan Masalah	12
1.4 Tujuan Penelitian	13
1.5 Manfaat Penelitian	13
1.5.1 Manfaat Akademis.....	13
1.5.2 Manfaat Praktis.....	14
1.6 Sistematika Penulisan	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Konsep Penelitian	25
2.2.1 Loyalitas <i>Member</i>	25
2.2.2 Layanan Jasa <i>Gym</i>	27
2.2.3 Teori Penelitian (Komunikasi Interpersonal)	30
2.3 Kerangka Berpikir	36

BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Objek Penelitian.....	37
3.2 Jenis Penelitian	38
3.3 Teknik Pengumpulan Data	39
3.3.1 Wawancara	39
3.3.2 Observasi	41
3.3.3 Dokumentasi.....	42
3.4 Etika Penelitian.....	42
3.4.1 Posisi dan Refleksivitas Peneliti.....	43
3.5 Sumber Data	43
3.5.1 Data Primer.....	44
3.5.2 Data Sekunder	46
3.6 Teknik Analisis Data	46
3.7 Teknik Keabsahan Data.....	48
3.8 Jadwal Penelitian	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	51
4.1.1 Profil Marsgym Indonesia	51
4.1.2 Karakteristik Layanan Marsgym Indonesia.....	58
4.1.3 Gambaran Loyalitas <i>Member</i> Marsgym Indonesia	60
4.2 Profil Informan Penelitian	62
4.2.1 Informan 1 (<i>Personal trainer</i> 1)	62
4.2.2 Informan 2 (<i>Personal trainer</i> 2).....	63
4.2.3 Informan 3 (<i>Staff front desk</i>)	64
4.2.4 Informan 4 (<i>Staff Kebersihan</i>)	65
4.2.5 Informan 5 (<i>Member Aktif Marsgym</i> 1).....	66
4.2.6 Informan 6 (<i>Member Aktif Marsgym</i> 2).....	67
4.2.7 Informan 7 (<i>Staff marketing communication</i>)	68
4.3 Hasil Penelitian.....	69
4.3.1 Gambaran Umum Praktik Komunikasi Interpersonal di Marsgym Indonesia	69
4.3.2 Proses Terbentuknya Partisipasi <i>Member</i> dalam Kelas	81

4.3.3 Komunikasi Interpersonal dalam <i>Strength Class</i>	83
4.3.4 Komunikasi Interpersonal dalam Aktivitas Cardio	85
4.3.5 Komunikasi Interpersonal dalam <i>Weekly Challenge</i> dan <i>Workout Challenge</i>	87
4.3.6 Keterbukaan (<i>Openness</i>) dalam Membangun Loyalitas <i>Member</i>	89
4.3.7 Empati (<i>Empathy</i>) dalam Hubungan antara <i>Staff</i> dan <i>Member</i> .	102
4.3.8 Sikap Mendukung (<i>Supportiveness</i>) dalam Interaksi Pelayanan	110
4.3.9 Sikap Positif (<i>Positiveness</i>) dalam Komunikasi Pelayanan	118
4.3.10 Kesetaraan (<i>Equality</i>) dalam Hubungan antara Pihak Gym dan <i>Member</i>	126
4.3.11 Loyalitas <i>Member</i> sebagai Hasil dari Komunikasi Interpersonal	133
4.4 Pembahasan	140
4.4.1 Analisis Keterbukaan dalam Praktik Komunikasi Interpersonal Marsgym Indonesia.....	140
4.4.2 Analisis Empati dalam Praktik Komunikasi Interpersonal Marsgym Indonesia.....	148
4.4.3 Analisis Sikap Mendukung dalam Praktik Komunikasi Interpersonal Marsgym Indonesia.....	154
4.4.4 Analisis Sikap Positif dalam Praktik Komunikasi Interpersonal Marsgym Indonesia.....	159
4.4.5 Analisis Kesetaraan dalam Praktik Komunikasi Interpersonal Marsgym Indonesia.....	165
4.4.6 Peran Komunikasi Interpersonal dalam Membangun Loyalitas <i>Member</i> di Marsgym Indonesia	170
4.4.7 Keunikan Pola Komunikasi Interpersonal Multiaktor dalam Membangun Loyalitas <i>Member</i> di Marsgym Indonesia	175
BAB V PENUTUP.....	178
5.1 Kesimpulan	178
5.2 Keterbatasan Penelitian	179
5.3 Saran	180
5.3.1 Saran Teoritis.....	180

5.3.2 Saran Praktis	181
5.3.3 Saran bagi Penelitian Selanjutnya	181
DAFTAR PUSTAKA	182
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	189
LAMPIRAN.....	190
Lampiran 1. Pedoman Wawancara	190
Lampiran 2. Transkrip Wawancara	204
Lampiran 3. Pengelompokkan Data	237

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	24
Tabel 2. Kriteria Pemilihan Informan	40
Tabel 3. Karakteristik Informan Penelitian	45
Tabel 4. Perencanaan Waktu Penelitian	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Data Pengunjung Gym di Indonesia	2
Gambar 2. Tampilan Halaman pada Situs Resmi Marsgym Indonesia	4
Gambar 3. Grafik Pertumbuhan Member di Marsgym Indonesia	4
Gambar 4. Model Komunikasi Interpersonal.....	32
Gambar 5. Kerangka Berpikir	36
Gambar 6. Logo Marsgym Indonesia	51
Gambar 7. Profil Marsgym Indonesia.....	52
Gambar 8. Lokasi Marsgym Indonesia	53
Gambar 9. Fasilitas di Marsgym Indonesia.....	54
Gambar 10. Program Strength Class di Marsgym Indonesia.....	55
Gambar 11. Program Wellness Class di Marsgym Indonesia.....	55
Gambar 12. Program Dance Class di Marsgym Indonesia	56
Gambar 13. Program Cardio Class di Marsgym Indonesia.....	57
Gambar 14. Sistem Membership di Marsgym Indonesia.....	58
Gambar 15. Personal trainer Marsgym Indonesia.....	59
Gambar 16. FAQ Member di Marsgym Indonesia	61
Gambar 17. Informan 1 (Personal trainer 1)	62
Gambar 18. Informan 2 (Personal trainer 2)	63
Gambar 19. Informan 3 (Staff front desk)	64
Gambar 20. Informan 4 (Staff Kebersihan)	65
Gambar 21. Informan 5 (Member Aktif Marsgym 1).....	66
Gambar 22. Informan 6 (Member Aktif Marsgym 2)	67
Gambar 23. Informan 7 (Staff marketing communication)	68
Gambar 24. Poster Special Event Live-Karaoke di Marsgym Indonesia.....	69
Gambar 25. Poster Event Halloween di Marsgym Indonesia	70
Gambar 26. Dokumentasi Event DJ Set di Marsgym Indonesia.....	71
Gambar 27. Dokumentasi Weekly Challenge di Marsgym Indonesia	71
Gambar 28. Dokumentasi Flashmob di Marsgym Indonesia.....	72
Gambar 29. Poster Workout Challenge di Marsgym Indonesia	73
Gambar 30. Poster Nonton Bareng di Marsgym Indonesia	73

Gambar 31. Pola Komunikasi Interpersonal Multiaktor dalam Membangun Loyalitas Member di Marsgym Indonesia	177
---	-----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	190
Lampiran 2. Transkrip Wawancara.....	204
Lampiran 3. Pengelompokkan Data	237