

DAFTAR PUSTAKA

- Aaker, D. A. (1997). *Managing Brand Equity*. Free Press.
- Adzim, L. I., Ikasari, H., Zakaria, F., & Damar, H. (2025). Investigating the Role of SERVQUAL Dimensions in Shaping Customer Satisfaction and Loyalty : Evidence from Rainbow Gym , Semarang. *Bima Journal – Bussiness Management and Accounting*, 6(2), 753–766.
- Agusetyawan, S., & Agustrijanto. (2022). Strategi Komunikasi Pemasaran Fit Center Club TM dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan. *KALBISIANA : Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 8(2), 1741–1753.
- Alfarisyi, F., & Iswati, H. (2021). Pengaruh Media Sosial, E-Lifestyle dan Budaya Digital Terhadap Perilaku Konsumtif. *Syntax Idea*, 3(11), 2355–2371. <https://doi.org/10.46799/syntax-idea.v3i11.1569>
- Alhasbi, F., Ramli, Asfar, A., Setyaningsih, R., Ismail, K., Harahap, T. K., Pratikna, R. N., Rachmawati, F., Agustiniingsih, G., Sanjaya, R., Lestari, S., Nurliyani, Oktaviani, D. D., & Rakhman, C. U. (2023). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. Tahta Media Group.
- Apriani, L., Sari, M., Gazali, N., Alpen, J., & Yulianti, M. (2020). The physical fitness of petanque athletes from the Universitas Islam Riau. *ICASI*, 20(1), 1–6. <https://doi.org/10.4108/eai.20-6-2020.2300690>
- Aretha, N. (2013). *Pengaruh Kualitas Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus pada Pelanggan Kedai Kopi Espresso Bar Yogyakarta)*. Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
- Bahadur, W., Aziz, S., & Zulfiqar, S. (2018). Effect of employee empathy on customer customer affective commitment and perceived customer interactions: The mediating role of satisfaction and loyalty during employee–service quality. *Cogent Business & Management*, 5(1), 1–21. <https://doi.org/10.1080/23311975.2018.1491780>
- Batla Jerry, T. M., & Soegijono, S. P. (2019). Persepsi Kesehatan Dan Well-Being Penderita Hipertensi Di Desa Ritabel. *Jurnal Insight Fakultas Psikologi Universitas Muhammadiyah Jember*, 15(1), 39–59. <https://doi.org/10.32528/ins.v15i1.1630>

- Bochner, A. P., & Kelly, C. W. (1974). Interpersonal Competence: Rationale, Philosophy, and Implementation of a Conceptual Framework. *The Speech Teacher*, 23(1), 1–19. <https://doi.org/10.1080/03634527409378103>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. SAGE Publications.
- DeVito, J. A. (2013). *The Interpersonal Communication Book* (13th ed). Pearson.
- DeVito, J. A. (2017). *The Interpersonal Communication Book* (15th ed). Pearson Education.
- DeVito, J. A. (2019). *The Interpersonal Communication Book* (1st ed). Pearson Education.
- Febriana, A. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Islami Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Rotte Ragam Rasa Pekanbaru*. Universitas Islam Riau.
- Felicia, & Delliana, S. (2023). Pengaruh Komunikasi Antarpribadi Customer Service Terhadap Customer Loyalty Credit Union Bina Seroja. *KALBISIANA : Jurnal Mahasiswa Institut Teknologi Dan Bisnis Kalbis*, 9(1), 1–11.
- Firmansyah, & Wongso, F. (2023). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Toko Putra Harapan Pekanbaru. *Journal In Management And Entrepreneurship*, 2(2), 100–109. <https://www.journal.jotika.co.id/index.php/JME/article/view/72/69>
- Fitria, N., & Rifayanti, I. (2022). Komunikasi Interpersonal Dalam Memasarkan Program Celebrity Fitness Kepada Mernbernya. *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(4), 84–102. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i4.1940>
- Fitriana, R., & Darmawan, D. R. (2021). Workout sebagai gaya hidup sehat wanita modern. *Akrab Juara : Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 5(2), 199–213. <https://doi.org/10.58487/akrabjuara.v7i4.1940>
- Gibson, P. (2013). *The World of Customer Service*. Cengage Learning.
- Golaszewski, N. M., Lacroix, A. Z., Hooker, S. P., & Bartholomew, J. B. (2023). Group exercise membership is associated with forms of social support, exercise identity, and amount of physical activity. *Int J Sport Exerc Psychol*, 20(2), 630–643. <https://doi.org/10.1080/1612197x.2021.1891121>
- Griffin, J. (2005). *Customer Loyalty: Menumbuhkan dan Mempertahankan*

Kesetiaan Pelanggan. Erlangga.

https://books.google.co.id/books?id=ixO5GxYqBbkC&printsec=frontcover&hl=id&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

Guenzi, P., & Pelloni, O. (2004). The impact of interpersonal relationships on customer satisfaction and loyalty to the service provider. *Journal of Service Management*, 15(4), 365–384. <https://doi.org/10.1108/09564230410552059>

Hanani, A. D., Rosita, M., & Assapari, M. H. (2024). Profil Cedera Dan Faktor Risiko Pada Pengunjung Gym Numero Uno Berdasarkan Usia Dan Pengalaman Berlatih. *Babul Ilmi_Jurnal Ilmiah Multi Science Kesehatan*, 16(2), 285–309.

Hartanto, E. (2013). Pengelolaan Dan Pengembangan Bisnis Jasa Kebugaran Pada Artharaga Fitness Center. *AGORA*, 1(3), 1–14.

Hasbiyah, D., Putri, V. T., & Luthfie, M. (2024). Komunikasi Interpersonal Dalam Meningkatkan Loyalitas Karyawan Madani Pet Shop Bogor. *Jurnal Karimah Tauhid*, 3(1), 1258–1264. <https://ojs.unida.info/karimahtauhid/article/view/11505/4604>

Hermanto, & Purwanti, A. (2020). Pengaruh Komunikasi Interpersonal Terhadap Tingkat Loyalitas Pelanggan. *Intelektiva: Jurnal Ekonomi, Sosial Dan Humaniora*, 1(12), 49–59. <https://www.sthf.ac.id/jurnalintelektiva.com/index.php/jurnal/article/view/196>

Hermawati, A. (2022). The Effect of Service Communication Process and Customer Service Officer Complaint Handling on Satisfaction and Loyalty (Literature Review Marketing Management). *Dinasti International Journal of Management Science (DIJMS)*, 4(2), 221–232. <https://doi.org/10.31933/dijms.v4i2>

Huang, Y., & Kim, D. (2023). How Does Service Quality Improve Consumer Loyalty in Sports Fitness Centers? The Moderating Role of Sport Involvement. *Sustainability*, 15(12840), 1–24. <https://doi.org/10.3390/su151712840>

Instagram Marsgym Indonesia. (2026). *Instagram Marsgym Indonesia*. Marsgym. https://www.instagram.com/marsgym_id/

- Jaghung, M. Y., Ayu, R., & Novitawati, D. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Komunikasi Pemasaran dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan Pengguna Shopee. *Journal of Indonesian Economic Research*, 3(2), 52–62.
- Jauwinata, E. S., & Sari, W. P. (2022). Analisis Komunikasi Interpersonal Yang Efektif Antara *Personal trainer* Dengan Member Gym Starfit. *KIWARI : Jurnal Untar*, 1(1), 36–44. <https://doi.org/10.24912/ki.v1i1.15478>
- Junaidi, S., & Dharmmesta, B. S. (2002). Pengaruh Ketidakpuasan Konsumen, Karakteristik Kategori Produk, Dan Kebutuhan Mencari Variasi Terhadap Keputusan Perpindahan Merek. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia*, 17(1), 91–104. <https://media.neliti.com/media/publications/92112-ID-pengaruh-ketidakpuasan-konsumen-karakter.pdf>
- Komala, A., & Hardianyah, M. (2014). *Memilih Pusat Kebugaran Fitness*. Infonitas.Com. <http://infonitas.com/apartemen/2014/0>
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition*. Prentice Hall.
- Kotler, P., Hayes, T. J., & Bloom, P. N. (2002). *Marketing Professional Services*. Prentice Hall International Press.
- Liokaftos, D. (2012). *From 'Classical' To 'Freaky:' an Exploration of the Development of Dominant, Organised, Male Bodybuilding Culture*. University of London.
- Lukmana, B. P. A., & Maghfira, N. (2024). Komunikasi Interpersonal di Salvator Barbershop untuk Loyalitas Pelanggan. *INTERACTION: Communication Studies Journal*, 1(1), 104–116. <https://journal.pubmedia.id/index.php/interaction/article/view/2539/2608>
- Mahdar, Agustina, R. T., Baladin, L. O., & Kasim, S. S. (2025). Peran Kepuasan Pelanggan dalam memediasi Pengaruh Komunikasi Interpersonal dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Hotel Syariah di Kota Kendari. *PESHUM : Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(2), 2683–2691. <https://ulilalbabinstitute.co.id/index.php/PESHUM/article/view/7916/6142>
- Majid, W. (2020). Perilaku Aktivitas Olahraga Terhadap Peningkatan Kebugaran Jasmani Pada Masyarakat. *Seminar Nasional Keolahragaan*, 1(1), 74–80. <https://conference.um.ac.id/index.php/fik/article/view/449>
- Mardalis, A. (2005). Meraih loyalitas pelanggan. *Benefit: Jurnal Manajemen Dan*

Bisnis, 9(2), 111–119.

Marsgym Indonesia. (2026). *Website Marsgym*. Marsgym. <https://marsgym.id/>

Mei, N. A. M., & Kridaningsih, A. (2024). Pengaruh Komunikasi Interpersonal, Bukti Fisik dan Kepuasan Konsumen terhadap Loyalitas Konsumen pada Zona Fitnes Mojokerto. *Bisman (Bisnis Dan Manajemen): The Journal of Business and Management*, 7(2), 303–314. <https://ejurnal.unim.ac.id/index.php/bisman/article/view/3216/1564>

Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The commitment-trust theory of relationship marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), 20–38.

Mulyana, D. (2000). *Ilmu komunikasi: suatu pengantar*. Remaja Rosdakarya.

Nisak, R. W., & Sosialita, T. D. (2023). Hubungan antara Konsep Diri dan Citra Tubuh pada Member Gym Dewasa Awal. *Jurnal Psikologi*, 1(1), 1–12.

Oktophilus, M. (2022). Customer relationship management, sebuah bentuk komunikasi perusahaan untuk menjaga kelestarian pelanggan. *Applied Business and Administration Journal*, 1(2), 45–55.

Oliver, R. L. (1999). Whence Consumer Loyalty? *Journal of Marketing*, 63(1), 1–10. <https://doi.org/10.1177/00222429990634s105>

Panuju, R. (2018). *Pengantar Studi (Ilmu) Komunikasi: Komunikasi sebagai Kegiatan Komunikasi sebagai Ilmu* (1st ed). Prenada Media Group.

Pekik, D. I. (2000). *Dasar-dasar latihan kebugaran*. Lukman Offset.

Pitriana, L. (2024). Peran Komunikasi Interpersonal Antara Trainer Dan Member Fatlossrepublic Dalam Membentuk Motivasi Pola Hidup Sehat. *Media Komunikasi Efektif*, 1(2), 70–75. <https://jurnal.bsi.ac.id/index.php/mke/article/view/5743/1829>

Prasusanto, F. A., & Rachmawati, F. (2025). Strategi Komunikasi Interpersonal Pelatih dalam Meningkatkan Motivasi Member GYM untuk Mencapai Target Kebugaran: Studi Kualitatif di Fit Hub Manyar Kertoarjo. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 7(11), 3140–3151. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v7i11.9781>

Putri, N. F. E., Arsyad, A. W., Dwivayani, K. D., & Boer, K. M. (2024). Analisis Kualitas Komunikasi Interpersonal Customer service dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank PT. BPD Kaltim Kaltara Kantor Cabang Utama

- Samarinda. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika Dan Komunikasi*, 5(2), 1695–1703. <https://doi.org/10.35870/jimik.v5i2.743>
- Putri, S. A., Sidharta, V., & Arlena, W. M. (2025). The Influence of Interpersonal Communication and Sales Marketing on Customer Loyalty: A Quantitative Study at Astra Motor BSD City. *Global Komunika*, 8(3), 74–86. <https://doi.org/10.33822/gk.v8i3.12263>
- Qoni, M. (2023). *Bukan Lagi Cuma Kejar 'Body Goal', Ngegyim Kini Jadi Gaya Hidup*. Froyonion.Com. <https://www.froyonion.com/news/sports/bukan-lagi-cuma-kejar-body-goal-ngegyim-kini-jadi-gaya-hidup>
- Ramadhani, M. F. (2022). *Tingkat Kepuasan Member Terhadap Kualitas Pelayanan Di Pusat Kebugaran Melia Gym Bantul Yogyakarta*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Raruna, T. W. C. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan diSiniaja Barbershop Depok Pendahuluan. *Jurnal Adijaya Multidisplin*, 2(4), 660–669.
- Rino, F. P., Maryam, S., & Priliantini, A. (2020). Komunikasi Interpersonal Guru Dalam Meningkatkan Motivasi Berprestasi Remaja Tuna Rungu. *Jurnal Penelitian Komunikasi*, 23(2), 143–152. <https://doi.org/10.20422/jpk.v23i2.694>
- Sarkawi, Rubino, & Mailin. (2025). Pertukaran Sosial Dalam Konteks Dakwah dan Komunikasi. *INOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 5(1), 5562–5575. <https://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/17901/12255>
- Sihaloho, R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Pemediasi Nilai Yang Dirasakan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 4(6), 1809–1823.
- Sudiana, D., Pratama, S., & Rahmantya, Y. E. K. (2023). Systematic Literature Review: The Influence of Interpersonal Communication and Service Quality on Customer Loyalty in the Banking Business. *Jurnal Ekonomi*, 12(4), 752–757.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (2nd ed). Alfabeta.
- Sundaram, D. ., & Webster, C. (2000). No TitleThe Role Of Nonverbal

- Communication In Service Encouters. *Journal of Services Marketing*, 1(1), 1–11. <https://doi.org/10.1108/08876040010341008>
- Suryanto. (2015). *Pengantar Ilmu Komunikasi*. CV. Pustaka Setia.
- Sutrisno. (2021). Penelitian Kualitatif: Metode Penelitian Kualitatif. *Jurnal EQUILIBRIUM*, 5(January), 1–7.
- Suyatman, & Lertwachara, K. (2022). The Effects of Service Quality on Customer 's Satisfaction in Fitness Center in Semarang , Indonesia. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan (Journal of Business and Entrepreneurship)*, 10(1), 26–37.
- Tedja, B., Musadieg, M. Al, Kusumawati, A., & Yulianto, E. (2024). Systematic literature review using PRISMA : exploring the influence of service quality and perceived value on satisfaction and intention to continue relationship. *Future Business Journal*, 10(1), 1–9. <https://doi.org/10.1186/s43093-024-00326-4>
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi Pemasaran*. Bayu Media Publishing.
- Wanasari, S. M., Noordia, A., Yuliastrid, D., & Kumaat, N. A. (2024). Motivasi member gym dan tingkat perubahan perilaku sehat ditinjau dari perbedaan jenis kelamin. *Bravo's: Jurnal Program Studi Pendidikan Jasmani Dan Kesehatan*, 12(1), 79–88. <https://doi.org/10.32682/bravos.v12i1/17>
- Widjaya, A. W. (2000). *Ilmu komunikasi: pengantar studi*. Rineka Cipta.
- Wilson, A., Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing : Integrating Customer Focus Across The Firm* (4th ed). McGraw Hill.
- Yang, J., & Battocchio, A. F. (2021). Effects of transparent brand communication on perceived brand authenticity and consumer responses. *Journal of Product & Brand Management*, 8(1), 1176–1193.
- Zeithaml, V. A. (2018). How do you measure service quality? *Mapping Out Marketing*, 1(1), 115–116.