

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi, ilmu pengetahuan, perekonomian, dan juga di bidang kesehatan semakin pesat. Salah satunya di bidang kesehatan karena kesehatan merupakan hal yang paling vital bagi manusia. Sehingga masyarakat semakin sadar akan pentingnya menjaga kesehatan tubuh. Oleh karena alasan tersebut membuat manusia rajin untuk berolahraga. Saat ini, banyak bermunculan fitness center khususnya di kota Surabaya. Hal tersebut menyebabkan terjadinya persaingan yang ketat dalam bisnis *fitness center* saat ini. *Fitness center* saling berlomba – lomba untuk mendapatkan konsumen sebanyak – banyaknya untuk menjadi anggota tetap mereka. Oleh sebab itu membuat konsumen menilai perbedaan yang ada antara fitness center satu dengan yang lainnya.

Pengambilan obyek pada penelitian ini yaitu pada Atlas Sports Club dan Celebrity Fitness di Surabaya. Jumlah responden 160 orang. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan analisis Uji Z dan regresi linear berganda yang disesuaikan dengan penelitian ini. Sedangkan untuk perhitungannya menggunakan alat bantu komputer program SPSS for windows versi 10.0.

Dari hasil analisis uji Z dapat disimpulkan untuk hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat perbedaan pada produk, harga, lokasi, promosi, *people*, proses, dan *customer service*. Dari hasil pengujian yang terbukti hanya 3 variabel yang berbeda sedangkan 4 variabel tidak terdapat perbedaan, hal ini dapat dibuktikan dari nilai variabel produk ( $X_1$ )  $Z_{hitung} (-0.272) > Z_{tabel} (-1.96)$  dengan signifikan 0.785, berarti tidak terdapat perbedaan signifikan antara Atlas Sports Club dan Celebrity Fitness. Nilai variabel harga  $Z_{hitung} (-4.013) < Z_{tabel} (-1.96)$  dengan signifikan 0.000, berarti terdapat perbedaan signifikan antara Atlas Sports Club dan Celebrity Fitness. Nilai variabel Lokasi  $(-1.560) > Z_{tabel} (-1.96)$  dengan signifikan 0.119, berarti tidak terdapat perbedaan signifikan antara Atlas Sports Club dan Celebrity Fitness. Nilai variabel promosi  $(-3.396) < Z_{tabel} (-1.96)$  dengan signifikan 0.001, berarti terdapat perbedaan signifikan antara Atlas Sports Club dan Celebrity Fitness. Nilai variabel *people*  $Z_{hitung} (-0.185) > Z_{tabel} (-1.96)$  dengan signifikan 0.853, berarti tidak terdapat perbedaan signifikan antara Atlas Sports Club dan Celebrity Fitness. Nilai variabel proses  $Z_{hitung} (-2.066) < Z_{tabel} (-1.96)$  dengan signifikan 0.039, berarti terdapat perbedaan signifikan antara Atlas Sports Club dan Celebrity Fitness. Nilai variabel *customer service*  $Z_{hitung} (-0.849) > Z_{tabel} (-1.96)$  dengan signifikan 0.396, berarti tidak terdapat perbedaan signifikan antara Atlas Sports Club dan Celebrity Fitness.

Dari hasil analisis dapat disimpulkan untuk hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat variabel dominan yaitu proses ( $X_6$ ), sebesar 0.365 atau 36.5 % terhadap keputusan memilih Atlas Sports Club di Surabaya (Y). dan variabel dominan yaitu promosi ( $X_4$ ), sebesar 0.168 atau 16.8 % terhadap keputusan memilih Celebrity Fitness di Surabaya (Y).