**ABSTRAK**

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh perusahaan merupakan kinerja terpenting perusahaan bagi kepuasan konsumen/pelanggan. Penelitian ini berjudul “Efektivitas Kualitas Layanan Personal Trainer Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan”. Penelitiannya dilakukan di Rebel Gym Dago, dengan fokus penelitian mengenai kualitas pelayanan personal trainer untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Tujuan penelitiannya Untuk mengetahui keahlian, kepercayaan dan daya tarik personal trainer Rebel Gym dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di Rebel Gym Dago Bandung. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan atau konsumen pusat kebugaran Rebel Gym Dago Bandung. Adapun berdasarkan data pelanggan yang telah menjadi member yang aktif menggunakan pusat kebugaran dalam setiap bulannya sekitar 72 Orang.

Metode yang dipergunakan dalam penelitian menggunakan metode deskriptif. analisis dengan metode ini pengumpulan datanya berupa angket, observasi, wawancara dan studi pustaka. Teori Kredibilitas Sumber dimana“Orang lebih mungkin dipersuasi ketika sumber komunikasi menunjukkan dirinya sebagai orang yang kredibel *(That People are more likely to be persuaded when the source present it self as credible)”* (Hovland, Jannis dan Kelly: 1953)**.**

Hasil penelitian menyatakan bahwa sebanyak 54,76% menunjukan aspek penilaian responden berada pada kategori cukup baik serta sebanyak 45,24% lagi berada pada kategori baik. jadi dapat disimpulkan bahwa untuk penilaian responden terhadap layanan yang diberikan personal trainer pusat kebugaran rebel gym dago dikatakan sudah mendukung atau sesuai dengan harapan. secara spesifik dapat disimpulkan bahwa aspek keahlian, keterpercayaan dan daya tarik trainer cukup efektif dalam meningkatkan kepuasan konsumen Rebel Gym Dago

Peneliti menyarankan agar hendaknya pusat kebugaran Rebel Gym Dago lebih lagi memberikan pelayanan yang bersifat langsung, sesuai dengan masalah yang dialami pelanggan, serta pelayanan yang lebih baik dari yang diharapkan sehingga dapat lebih lagi memberikan kepuasan kepada konsumen.