***RINGKESAN***

*Kualitas pelayanan anu dibèrèkeun ku perusahaan mangrupa kinerja anu kawilang penting pikeun kapuasan konsumèn atawa pelanggan. Ieu panalungtikan tèh judulna “Èfèktivitas Kualitas Layanan Personal Trainer Dina Ngaronjatkeun Kapuasan pelanggan”. Ieu panalungtikan tèh dilakukeun di Rebel Gym Dago, kalayan fokus panalungtikan ngeunaan kualitas pelayanan personal trainer pikeun ngaronjatkeun kapuasan pelanggan. Tujuan ieu panalungtikan nya èta pikeun mikanyaho kaahlian, kapercayaan, jeung daya tarik personal trainer Rebel Gym dina ngaronjatkeun kapuasan pelanggan di Rebel Gym Dago Bandung. Lian ti èta, populasi dina ieu panalungtikan nya èta para pelanggan atawa konsumèn pusat kebugaran Rebel Gym Dago Bandung. Dumasar kana data pelanggan anu geus jadi member anu aktif ngagunakeun pusat kebugaran dina unggal bulanna aya sakitar 72 urang.*

*Mètode anu digunakeun dina ieu panalungtikan nya èta mètode dèskriptif analisis kalayan mètode ngumpulkeun datana mangrupa angket, observasi, wawancara, jeung ulikan pustaka. Tiori kredibilitas sumberna nya èta “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 panalungtikan ngabuktikeun yèn 54,76% nuduhkeun aspèk penilaian rèsponden aya dina kategori cukup alus sarta 45, 24% deui aya dina katègori alus. Ku kituna bisa dicindekkeun yèn pikeun penilaian rèsponden kana layanan anu dibèrèkeun personal trainer pusat kebugaran Rebel Gym Dago Bandung tèh geus ngarojong atawa saluyu jeung harepan. Sacara spesifik bisa dicindekkeun yèn aspèk kaahlian, kapercayaan, jeung daya tarik trainer cukup èfèktif dina ngaronjatkeun kapuasan konsumen Rebel Gym Dago.*

*Nu nalungtik mèrè saran supaya pusat kebugaran Rebel Gym Dago leuwih alus deui dina mèrè pelayanan anu sipatna langsung, saluyu jeung masalah anu disanghareupan ku pelanggan, sarta pelayanan anu leuwih alus ti hal anu dipiharep nepi ka bisa mèrè kapuasan ka konsumèn anu leuwih alus.*