ABSTRAK

Penduduk Indonesia saat ini masih dihadapkan dengan berbagai permasalahan gizi, salah satunya adalah obesitas. Peningkatan angka obesitas umumnya disebabkan kebiasaan seseorang mengkonsumsi makanan berlebih dengan jumlah energi yang dibutuhkan. Dampak jangka panjang obesitas dapat menimbulkan asma, stroke, penyakit jantung koroner, diabetes, hipertensi, batu empedu, gangguan menstruasi dan perlemakan hati sirosis.

Upaya untuk mengatasi dampak negatif tersebut dapat dilakukan melalui aktivitas fisik, salah satunya dengan berolahraga di *fitness center*. Di era sekarang, banyak *fitness center* yang mudah ditemukan sehingga menimbulkan persaingan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas layanan, lokasi, dan *e-payment* terhadap kepuasan pelanggan.

Pada penelitian ini populasi yang diambil adalah pelanggan yang pernah berolahraga di *fitness center* Elise Ladies Gym dengan jumlah sampel sebanyak 62 responden menggunakan teknik *purposive sampling*. Selanjutnya data yang diperoleh diolah menggunakan program IBM SPSS 20. Dari hasil penelitian ini menujukkan bahwa kualitas layanan, lokasi, dan *e-payment* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : kualitas layanan, lokasi, *e-payment*, kepuasan pelanggan.