

ABSTRAK

Olahraga adalah kegiatan fisik yang baiknya dilakukan secara berkala dalam rangka meningkatkan kebugaran dan kesehatan jasmani. Bela diri merupakan salah satu jenis dari olahraga. King Muay Thai Bandung sebagai salah satu sasana beladiri khususnya *muay thai*, menyediakan layanan pengajaran mulai dari *muay thai*, *kick boxing*, dan *taekwondo*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antar variabel yang di teliti yaitu, pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan, dan pengaruh kualitas layan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediator.

Penelitian ini termasuk penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik *non-probabilty sampling* lebih spesifik adalah *purposive sampling* kepada 36 responden. Dalam pengambilan data peneliti membagikannya langsung kepada para responden di tempat. Dalam mengolah data peneliti menggunakan alat bantu olah data SPSS 29.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan tidak berpengaruh secara langsung terhadap loyalitas pelanggan, namun kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kepuasan pelanggan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan, serta kepuasan pelanggan berpengaruh dalam memediasi antara kualitas layanan dan loyalitas pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, Muay Thai.