

## DAFTAR ISI

|  | Halaman     |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                                     | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>                        | <b>ii</b>   |
| <b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>                        | <b>iii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                                     | <b>iv</b>   |
| <b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ILMIAH .....</b>              | <b>v</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>   | <b>vi</b>   |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                                       | <b>xi</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                                      | <b>xii</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                                   | <b>xiii</b> |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                                  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                                 | 7           |
| 1.3 Pembatasan Masalah.....                                    | 7           |
| 1.4 Perumusan Masalah.....                                     | 8           |
| 1.5 Tujuan Penelitian .....                                    | 8           |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                                    | 8           |
| 1.6.1 Manfaat Bagi Instansi .....                              | 8           |
| 1.6.2 Manfaat Bagi Karyawan .....                              | 9           |
| <b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>                             | <b>10</b>   |
| 2.1 Kepuasan pelanggan .....                                   | 10          |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan pelanggan.....                       | 10          |
| 2.1.2 Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....                   | 10          |
| 2.1.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....  | 11          |
| 2.2 Loyalitas Pelanggan.....                                   | 12          |
| 2.2.1 Pengertian Loyalitas .....                               | 12          |
| 2.2.2 Mengukur Loyalitas.....                                  | 12          |
| 2.3 Kualitas Pelayanan.....                                    | 13          |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....                      | 13          |
| 2.3.2 Faktor-Faktor Penyebab Buruknya Kualitas Pelayanan ..... | 14          |
| 2.3.2.1 Pengukuran Kualitas Pelayanan .....                    | 15          |
| 2.3.3 Indikator Kualitas Pelayanan .....                       | 16          |
| 2.4 Harga.....   | 17          |
| 2.4.1 Pengertian Harga .....                                   | 17          |
| 2.4.2 Faktor-Faktor Pertimbangan Dalam Penetapan Harga.....    | 18          |
| 2.4.3 Strategi Penetapan Harga.....                            | 19          |
| 2.4.4 Indikator Penetapan Harga .....                          | 21          |
| 2.5 Penelitian Terdahulu .....                                 | 21          |
| 2.6 Hubungan Antar Variabel.....                               | 24          |
| 2.7 Hipotesis .....  | 28          |

|                             |   |           |
|-----------------------------|---|-----------|
| 2.8                         | Model Penelitian.....                                 | 28        |
| <b>BAB III METODE</b> ..... |   | <b>30</b> |
| 3.1                         | Desain Riset.....                                     | 30        |
| 3.2                         | Jenis dan Sumber Data.....                            | 30        |
| 3.2.1                       | Jenis Data.....                                       | 30        |
| 3.2.2                       | Sumber Data .....                                     | 31        |
| 3.3                         | Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel.....  | 31        |
| 3.3.1                       | Populasi.....   | 31        |
| 3.3.2                       | Sampel .....  | 31        |
| 3.3.3                       | Teknik Pengambilan Sampel .....                       | 32        |
| 3.4                         | Unit Analisis .....                                   | 32        |
| 3.5                         | Definisi Operasional Variabel .....                   | 32        |
| 3.6                         | Teknik Analisis Data .....                            | 39        |
| 3.6.1                       | Uji Validitas.....                                    | 39        |
| 3.6.2                       | Uji Reliabilitas .....                                | 41        |
| 3.6.3                       | Uji Asumsi Klasik.....                                | 43        |
| 3.6.4                       | Analisis Jalur .....                                  | 45        |
| 3.6.5                       | Uji F.....  | 48        |
| 3.6.6                       | Uji t.....  | 49        |
| 3.6.7                       | Koefisien Determinasi .....                           | 49        |
| <b>BAB IV HASIL</b> .....   |   | <b>51</b> |
| 4.1                         | Karakteristik Responden.....                          | 51        |
| 4.1.1                       | Jenis Kelamin.....                                    | 51        |
| 4.1.2                       | Usia.....   | 51        |
| 4.1.3                       | Pendidikan .....                                      | 52        |
| 4.1.4                       | Pekerjaan.....  | 52        |
| 4.1.5                       | Pendapatan Perbulan.....                              | 53        |
| 4.1.6                       | Frekuensi Datang di Fitnes First Plaza Semanggi ..... | 53        |
| 4.2                         | Hasil Uji Validitas .....                             | 54        |
| 4.2.1                       | Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan.....           | 54        |
| 4.2.2                       | Hasil Uji Validitas Harga.....                        | 55        |
| 4.2.3                       | Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....          | 55        |
| 4.2.4                       | Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....          | 56        |
| 4.3                         | Hasil Uji Reliabilitas.....                           | 57        |
| 4.3.1                       | Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan.....        | 57        |
| 4.3.2                       | Hasil Uji Reliabilitas Harga.....                     | 57        |
| 4.3.3                       | Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....       | 58        |
| 4.3.4                       | Hasil Uji Reliabilitas Loyalitas Pelanggan .....      | 58        |
| 4.4                         | Analisis Deskriptif .....                             | 59        |
| 4.4.1                       | Indek Kualitas Pelayanan .....                        | 60        |
| 4.4.2                       | Indeks Harga.....                                     | 61        |
| 4.4.3                       | Indeks Kepuasan Pelanggan .....                       | 63        |
| 4.4.4                       | Indeks Loyalitas Pelanggan .....                      | 64        |
| 4.5                         | Uji Asumsi Klasik.....                                | 66        |
| 4.5.1                       | Uji Normalitas .....                                  | 66        |
| 4.5.2                       | Uji Multikolinieritas .....                           | 67        |
| 4.5.3                       | Uji Heteroskedasitas .....                            | 67        |

|                                |   |           |
|--------------------------------|---|-----------|
| 4.6                            | Uanalisis Jalur.....  | 68        |
| 4.6.1                          | Analisis Jalur Tahap I.....   | 69        |
| 4.6.2                          | Analisis Jalur Tahap II.....  | 71        |
| 4.6.3                          | Analisis Jalur Tahap III.....                                       | 74        |
| 4.7                            | Uji Hipotesis.....  | 76        |
| 4.7.1                          | Uji F.....  | 76        |
| 4.4.4                          | Uji t.....  | 77        |
| <b>BAB V PEMBAHASAN .....</b>  |   | <b>79</b> |
| 5.1                            | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....       | 79        |
| 5.2                            | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan .....                    | 79        |
| 5.3                            | Pengaruh Kepuasan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pel. ....   | 80        |
| 5.4                            | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan .....      | 80        |
| 5.5                            | Pengaruh Harga Terhadap Loyalitas .....                             | 81        |
| 5.6                            | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas melalui Kep.Pel .... | 81        |
| 5.7                            | Pengaruh Harga Terhadap loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan. ....  | 82        |
| 5.8                            | Temuan Penelitian .....   | 82        |
| 5.9                            | Keterbatasan Penelitian .....                                       | 83        |
| <b>BAB VI PENUTUP .....</b>    |   | <b>85</b> |
| 6.1                            | Kesimpulan.....   | 85        |
| 6.2                            | Saran .....   | 86        |
| 6.3                            | Implikasi Penelitian .....  | 86        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>    |   | <b>88</b> |
| <b>LAMPIRAN-LAMPIRAN .....</b> |   | <b>90</b> |