

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|---|----------------|
| LEMBAR JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| KATA PENGANTAR | iv |
| ABSTRAK | vi |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Identifikasi dan Pembatasan Masalah | 5 |
| 1.2.1 Identifikasi Masalah..... | 5 |
| 1.2.2 Pembatasan Masalah..... | 6 |
| 1.3 Rumusan Masalah | 6 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 7 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 7 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 9 |
| 2.1 Tinjauan Teori..... | 9 |
| 2.1.1 Teori Pemasaran | 9 |
| 2.1.2 Teori Jasa | 9 |
| 2.1.3 Teori Kualitas Pelayanan | 11 |
| 2.1.4 Teori Harga | 12 |
| 2.1.5 Teori Citra Merek | 15 |
| 2.1.6 Teori Kepuasan Pelanggan..... | 18 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu..... | 26 |
| 2.3 Hubungan Antar Variabel..... | 30 |
| 2.3.1 Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelangan | 30 |
| 2.3.2 Harga Terhadap Kepuasan Pelangan..... | 31 |
| 2.3.3 Kualitas Layanan Terhadap Citra Merek..... | 31 |
| 2.3.4 Harga Terhadap Citra Merek | 32 |
| 2.3.5 Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelangan | 32 |
| 2.4. Hipotesis Penelitian | 33 |
| 2.5. Model Penelitian | 34 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 35 |
| 3.1 Desain Penelitian..... | 35 |
| 3.2 Jenis dan Sumber Data Penelitian | 36 |
| 3.2.1 Jenis Data..... | 36 |
| 3.2.2 Sumber Data | 37 |

| | | |
|---------------|--|-----------|
| 3.3 | Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel | 37 |
| 3.3.1 | Populasi | 37 |
| 3.3.2 | Sampel | 38 |
| 3.3.3 | Teknik Pengambilan Sampel | 38 |
| 3.4 | Unit Analisis | 39 |
| 3.5 | Operasional Variabel | 39 |
| 3.5.1 | Kualitas Pelayanan | 39 |
| 3.5.2 | Harga | 41 |
| 3.5.3 | Citra Merek | 42 |
| 3.5.4 | Kepuasan Pelanggan | 42 |
| 3.6 | Teknik Analisis Data | 43 |
| 3.6.1 | Kualitas Data | 43 |
| 3.6.1.1 | Uji Validitas | 43 |
| 3.6.1.2 | Uji Reliabilitas | 44 |
| 3.6.2 | Uji Hipotesis | 45 |
| 3.6.2.1 | Analisis Regresi Linear Berganda | 45 |
| 3.6.2.2 | Uji Simultan (Uji F) | 45 |
| 3.6.2.3 | Uji Parsial (Uji t) | 46 |
| 3.6.3 | Uji Intervening | 46 |
| 3.6.3.1 | Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>) | 46 |
| 3.6.3.2 | Diagram(<i>Path Analysis</i>) | 48 |
| BAB IV | HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 51 |
| 4.1. | Hasil Penelitian | 51 |
| 4.1.1 | Deskriptif Data atau Karakteristik Responden | 51 |
| 4.1.2 | Responden Berdasarkan Usia | 51 |
| 4.1.3 | Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 52 |
| 4.1.4 | Responden Berdasarkan Jenis <i>Membership</i> | 53 |
| 4.2 | Hasil Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 54 |
| 4.2.1 | Uji Validitas | 54 |
| 4.2.2 | Uji Reliabilitas..... | 57 |
| 4.3 | Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 57 |
| 4.3.1 | Analisis Jalur Tahap 1 | 58 |
| 4.3.1.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek | 59 |
| 4.3.1.2 | Pengaruh Harga Terhadap Citra Merek | 60 |
| 4.3.1.3 | Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Citra Merek | 60 |
| 4.3.2 | Analisis Jalur Tahap 2 | 61 |
| 4.3.2.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan <i>Member</i> .. | 62 |
| 4.3.2.2 | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan <i>Member</i> | 62 |
| 4.3.2.3 | Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan <i>Member</i> | 63 |
| 4.3.2.4 | Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Citra Merek Terhadap Kepuasan <i>Member</i> | 64 |
| 4.3.3 | Analisis Jalur Gabungan Tahap 1 dan Tahap 2 | 65 |
| 4.3.3.1 | Sobel Test Tahap 1 | 65 |
| 4.3.3.2 | Sobel Test Tahap 2 | 67 |
| 4.4 | Pembahasan Hasil Penelitian..... | 69 |
| 4.4.1 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Merek..... | 69 |
| 4.4.2 | Pengaruh Harga Terhadap Citra Merek..... | 70 |
| 4.4.3 | Pengaruh Citra Merek Terhadap Kepuasan <i>Member</i> | 70 |

| | | |
|--|--|-----------|
| 4.4.4 | Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Member Melalui Citra Merek | 71 |
| 4.4.5 | Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Member Melalui Citra Merek..... | 71 |
| 4.5 | Temuan Penelitian..... | 72 |
| 4.6 | Keterbatasan Penelitian | 72 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | | 74 |
| 5.1 | Kesimpulan | 74 |
| 5.2 | Saran..... | 76 |
| 5.3 | Implikasi Penelitian | 77 |
| 5.3.1 | Implikasi Teoritis | 77 |
| 5.3.2 | Implikasi Praktisi | 78 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | | 80 |
| LAMPIRAN | | 82 |

DAFTAR TABEL

| Nomor | Nama Tabel | Halaman |
|-------|---|---------|
| 1.1 | Daftar pengunjung Clark Hatch Fitness Center tahun 2017..... | 4 |
| 1.2 | Daftar complaint <i>Member</i> Clark Hatch Fitness Center | 4 |
| 1.3 | Jumlah <i>Member</i> Clark Hatch Fitness Center | 4 |
| 2.1 | Penelitian Terdahulu | 26 |
| 3.1 | Ukuran Skala <i>Likert</i> | 36 |
| 3.2 | Operasional Variabel Kualitas Pelayanan | 40 |
| 3.3 | Operasional Variabel Harga | 41 |
| 3.4 | Operasional Variabel Citra Merek | 42 |
| 3.5 | Operasional Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 43 |
| 3.6 | Nilai Range Uji Reliabilitas | 45 |
| 4.1 | Hasil Uji Validitas..... | 54 |
| 4.2 | Hasil Uji Reliabilitas..... | 57 |
| 4.3 | Tahap I Nilai Uji Regresi..... | 58 |
| 4.4 | Tahap I Hasil Koefisien Determinasi..... | 60 |
| 4.5 | Tahap II Nilai Uji Regresi | 61 |
| 4.6 | Tahap II Hasil Koefisien Determinasi | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| Nomor | Nama Gambar | Halaman |
|-------|--|---------|
| 2.1 | Model Penelitian | 34 |
| 3.1 | Diagram Jalur Hubungan Kausal Persamaan 3..... | 48 |
| 3.2 | Diagram Jalur Substruktural Persamaan 1..... | 49 |
| 3.3 | Diagram Jalur Substruktural Persamaan 2..... | 50 |
| 4.1 | Data Responden Berdasarkan Usia..... | 52 |
| 4.2 | Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 52 |
| 4.3 | Data Responden Berdasarkan <i>Membership</i> | 53 |
| 4.4 | Tahap 1 Analisis Jalur..... | 59 |
| 4.5 | Tahap 2 Analisis Jalur..... | 62 |
| 4.6 | Tahap 3 Analisis Jalur Gabungan | 65 |
| 4.7 | Tahap 1 Sobel Test..... | 66 |
| 4.8 | Tahap 2 Sobel Test..... | 68 |

DAFTAR LAMPIRAN

| Nomor | Nama Lampiran | Halaman |
|-------|--|---------|
| 1. | Kuesioner Penelitian | 82 |
| 2. | Tabulasi Karakteristik Responden..... | 87 |
| 3. | Data Tabulasi 30 Responden | 88 |
| 4. | Data Tabulasi 90 Responden | 92 |
| 5. | Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 102 |
| 6. | Hasil Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)..... | 112 |
| 7. | Tabel Nilai <i>r Product Moment</i> | 114 |