

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
PRAKATA.....	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Tugas Akhir.....	6
1.4 Kontribusi Tugas Akhir.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Pemasaran.....	8
2.2 Pemasaran Jasa	8
2.3 Kualitas layanan	9
2.4 Unsur-unsur kualitas layanan	10
2.4.1 <i>Reliability</i> (Keandalan)	10
2.4.2 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	11
2.4.3 <i>Tangibles</i> (Tampilan Fisik).....	11
2.4.4 <i>Empathy</i> (Empati)	12
2.4.5 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	13
2.5 Pengertian kepuasan pelanggan.....	13
2.5.1 Pengukuran Kepuasan pelanggan	14
2.6 Penelitian Terdahulu	15
2.7 Kerangka Berpikir	19
2.8 Hipotesis Peneliti	20
BAB III METODE TUGAS AKHIR	21
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	21
3.2 Jenis Penelitian	21
3.3 Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel	21
3.3.1 Populasi.....	21

3.3.2 Teknik Pengambilan Sampel.....	22
3.4 Variabel Penelitian	22
3.5 Definisi operasional variabel	23
3.6 Jenis Dan Sumber Data	25
3.6.1 Jenis Data.....	25
3.6.2 Sumber Data.....	25
3.7 Teknik Pengumpulan Data.....	26
3.8 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	27
3.8.1 Uji Validitas	27
3.8.2 Uji Reliabilitas	27
3.9 Uji Regresi Linear Berganda.....	27
3.10 Uji Asumsi Klasik	28
3.10.1 Uji Normalitas.....	28
3.10.2 Uji Multikolinearitas	29
3.10.3 Uji Heterokedastisitas	29
3.11 Hipotesis	30
3.11.1 Uji F-tes (Uji Parsial)	30
3.11.2 Uji T-Tes (Uji Stimultan).....	30
3.11.3 Uji Koefisien Determinasi	31
BAB IV DESAIN DAN SISTEM	32
4.1 Keadaan Umum Obyek Penelitian.....	32
4.2 Keadaan Awal sistem.....	33
4.2.1 Strategi Pemasaran	33
4.3 Kelas Kebugaran	34
Kelas Kebugaran	34
4.4 Fasilitas Galaxy Gym	34
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
5.1 Karakteristik Responden	36
5.1.1 Usia.....	36
5.1.2 Jenis kelamin	36
5.1.3 Pekerjaan.....	37
5.2 Deskripsi Variabel-Variabel Penelitian.....	38
5.2.1 Deskripsi Variabel <i>Reliability</i> (X1)	38

5.2.2 Deskripsi Variabel <i>Assurance</i> (X2)	39
5.2.3 Deskripsi Variabel <i>Tangibles</i> (X3).....	39
5.2.4 Deskripsi Variabel <i>Empaty</i> (X4)	40
5.2.5 Deskripsi Variabel <i>Responsiveness</i> (X5)	41
5.2.6 Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	42
5.3 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	43
5.3.1 Uji Validitas	43
5.3.2 Uji Reliabilitas	44
5.4 Uji Asumsi Klasik	45
5.4.1 Uji Normalitas.....	45
5.4.2 Uji Multikolinearitas	46
5.4.3 Uji Heterokedastisitas	46
5.5 Analisis Regresi Linier Berganda	47
5.6 Uji Hipotesis	49
5.6.1 Uji T (Uji Persial)	49
5.6.2 Uji F (Simultan)	50
5.7 Uji Koefisien Determinasi	51
5.8 Pembahasan	52
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	57
6.1 Kesimpulan.....	57
6.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN.....	62

DAFTAR TABEL

Table 1.1 Gym Center Di Deli Serdang.....	2
Tabel 1.2 Tanggapan 30 pelanggan terhadap kualitas layanan pada Galaxy Gym.....	3
Table 2. 1.1 Penelitian Terdahulu	15
Table 3. 1 Tabel Definisi operasional variable.....	23
Table 3. 2 Skala Pengukuran Likert	26
Tabel 4. 1 Kelas Kebugaran	34
Tabel 4. 2 Fasilitas Galaxy Gym	34
Table 5. 1 Data Usia Responden.....	36
Table 5. 2 Jenis kelamin Responden	37
Table 5. 3 Jenis kelamin Responden	37
Table 5. 4 Hasil Kuesioner Variabe <i>Reliability</i> (X1)	38
Table 5. 5 Hasil Kuesioner Variabel Assurance (X2)	39
Table 5. 6 Hasil Kuesioner Variabel <i>Tangibles</i> (X3).....	39
Table 5. 7 Hasil Kuesioner Variabel <i>Empathy</i> (X4).....	40
Table 5. 8 Hasil Kuesioner Variabel Responsiveness (X5).....	41
Table 5. 9 Hasil Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	42
Table 5. 10 Hasil Uji Validitas Instrumen.....	43
Table 5. 11 Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	44
Table 5. 12 Uji Statistik Kolmogorov-Smirnov	45
Table 5. 13 Hasil Uji Multikolinieritas	46
Table 5. 14 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	47
Table 5. 15 Hasil Uji T Parsial	49
Table 5. 16 Hasil Uji F	51
Table 5. 17 Hasil Koefisien Determinasi.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	19
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi	32
Gambar 4. 2 logo Galaxy Gym.....	33
Gambar 4. 3 Sterategi Pemasaran Galaxy Gym	33
Gambar 5. 1 Hasil Uji Normaitas Histogram	45
Gambar 5. 2 <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas.....	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	62
Lampiran 2. Rekapitulasi Data	64
Lampiran 3. R_Tabel	68
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas	68
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas.....	70
Lampiran 6. Hasil Uji Klasik	71
Lampiran 7. Hasil Regresi Linier Berganda.....	71
Lampiran 8. Hasil Uji t (Parsial).....	72
Lampiran 9. Hasil Uji F (Simultan)	72
Lampiran 10. Hasil Uji Determinasi.....	72