

## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	i
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR .....	ii
KATA PENGANTAR .....	i
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
INTISARI.....	ix
ABSTRACT.....	x
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Kerangka Penelitian .....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM.....	8
2.1 Kondisi Umum .....	8
2.1.1 Profil dan Sejarah W Gym Yogyakarta.....	8
2.1.2 Visi dan Misi.....	9
2.2 Struktur Organisasi.....	9
2.3 Produk atau tupoksi .....	9
2.4 Landasan Teori .....	12
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	12
2.4.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen.....	13
2.4.3 Pengertian Bauran Pemasaran ( <i>Marketing mix</i> ) .....	14
2.4.4 Tujuh Alat Pemasaran.....	16
2.4.5 Model Bauran Pemasaran Jasa 7P .....	18
2.4.6 Penelitian yang telah dilakukan .....	20
2.5 Hipotesis.....	21

2.6 Keaslian Penelitian .....	24
2.7 Metodologi Penelitian .....	26
2.7.1 Desain Penelitian .....	26
2.7.2 Definisi Operasional Variabel .....	26
2.7.3 Populasi dan Sampel .....	29
2.7.4 Teknik Pengumpulan Data.....	30
2.7.5 Teknik Analisis Data .....	31
2.8 Sumber Data .....	37
<b>BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>38</b>
3.1 Analisis Deskriptif Responden.....	38
3.2 Uji Validitas .....	41
3.3 Uji Reliabilitas.....	42
3.4 Uji Regresi Berganda .....	45
3.5 Uji Determinasi .....	48
3.6 Uji Hipotesis.....	48
3.6.1 Uji Statistik F .....	50
3.6.2 Uji Statistik T .....	51
3.7 Pembahasan .....	54
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Kesimpulan.....	61
4.2 Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>66</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Faktor yang mempengaruhi kepuasan.....	24
Tabel 2.2 Definisi Operasionalisasi .....	27
Tabel 3.1 Jenis Kelamin Responden .....	38
Tabel 3.2 Usia Responden .....	39
Tabel 3.3 Pekerjaan Responden .....	40
Tabel 3.4 Pendapatan Responden .....	40
Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Bauran Pemasaran Jasa .....	41
Tabel 3.6 Uji Reliabilitas Produk.....	42
Tabel 3.7 Uji Reliabilitas Harga.....	42
Tabel 3.8 Uji Reliabilitas Promosi.....	43
Tabel 3.9 Uji Reliabilitas Lokasi .....	43
Tabel 3.10 Uji Reliabilitas Bukti Fisik .....	43
Tabel 3.11 Uji Reliabilitas Proses.....	43
Tabel 3.12 Uji Reliabilitas Orang .....	44
Tabel 3.13 Uji Reliabilitas Kepuasan Konsumen .....	44
Tabel 3.14 Hasil Uji Regresi Berganda.....	45
Tabel 3.15 Hasil Uji Determinasi.....	48
Tabel 3.16 Hasil Uji F Bauran Pemasaran Jasa .....	51

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Penelitian .....	6
Gambar 2.1 bauran pemasaran jasa.....	18

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Kuesioner.....	66
Tabulasi Data Hasil Kuesioner .....	69
Uji Validitas .....	70