

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	ii
PENGESAHAN PENGUJI .....	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
ABSTRAK .....	xvi
ABSTRACT .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan masalah .....	11
C. Batasan masalah .....	12
D. Tujuan penelitian .....	12
E. Manfaat penelitian .....	13
F. Sistematika penulisan .....	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA .....	15
A. Landasan teori .....	15

1. <i>Marketing Mix</i> (Bauran Pemasaran) .....	15
2. Harga .....	21
3. Kualitas produk .....	23
4. Kualitas Pelayanan .....	28
5. Kepuasan konsumen .....	32
B. Penelitian Terdahulu .....	36
C. Kerangka Pemikiran .....	41
D. Hipotesis .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>45</b>
A. Jenis penelitian .....	45
B. Lokasi dan Objek penelitian .....	45
C. Populasi dan sampel .....	46
D. Teknik pengampilan sampel .....	47
E. Sumber data .....	47
F. Teknik pengumpulan data .....	48
G. Variabel penelitian .....	49
H. Definisi operasional .....	50
I. Uji instrument penelitian .....	53
J. Teknik analisis data .....	54
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>58</b>
A. Deskripsi Obyek penelitian .....	58
1. Sejarah Ginastel .....	58
2. Label Ginastel .....	58

3. Visi dan Misi Ginastel.....	59
4. Harga Franchise .....	60
5. Syarat Kerja Sama Dengan Ginastel .....	60
6. Karakteristik Responden .....	65
B. Hasil Uji Instrumen Penelitian .....	71
1. Uji Validasi .....	71
2. Uji Reliabilitas .....	74
C. Teknik Analisis Data .....	74
1. Regresi Linier Berganda .....	74
2. Uji t .....	77
3. Uji F .....	78
4. Uji <i>Moderated Regression Analysis</i> (MRA).....	79
5. Uji Koefisien Determinasi .....	82
D. Pembahasan .....	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	88
A. Kesimpulan .....	88
B. Saran .....	89
DAFTAR PUSTAKA .....	90
LAMPIRAN	