

## DAFTAR ISI

|   | Halaman   |
|---|-----------|
| ABSTRAK.....                                      | vii       |
| KATA PENGANTAR .....                              | viii      |
| DAFTAR ISI.....                                   | x         |
| DAFTAR TABEL.....                                 | xii       |
| DAFTAR GAMBAR .....                               | xiii      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                              | xiv       |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>                   | <b>1</b>  |
| 1.1 Latar Belakang Masalah.....                   | 1         |
| 1.2 Identifikasi Masalah .....                    | 5         |
| 1.3 Pembatasan Masalah .....                      | 5         |
| 1.4 Perumusan Masalah.....                        | 5         |
| 1.5 Tujuan Penelitian.....                        | 6         |
| 1.6 Manfaat Penelitian.....                       | 6         |
| <b>BAB II. KAJIAN PUSTAKA.....</b>                | <b>7</b>  |
| A. Definisi Teori .....                           | 7         |
| 1. Definisi Fitness Centre .....                  | 7         |
| a. Fitness Center.....                            | 8         |
| b. Gym. ....                                      | 10        |
| 2. Pengertian Konsumen/ <i>Member</i> .....       | 11        |
| 3. Pengertian Pemasaran.....                      | 12        |
| 4. Perencanaan Strategis ..                       | 14        |
| 5. Business Plan.....                             | 16        |
| a. Pengertian Business Plan.....                  | 16        |
| b. Konsep Business Plan.....                      | 17        |
| c. Mengembangkan Business Plan.....               | 19        |
| 6. Bauran Pemasaran.....                          | 21        |
| 7. Pemasaran Jasa.....                            | 26        |
| B. Penelitian yang Relevan .....                  | 27        |
| C. Kerangka Berfikir .....                        | 29        |
| <b>BAB III. METODE PENELITIAN.....</b>            | <b>31</b> |
| A. Desain Penelitian .....                        | 31        |
| B. Definisi Operasional Variabel Penelitian ..... | 31        |
| C. Populasi dan Sampel Penelitian.....            | 32        |
| D. Instrumen dan Teknik Pengumpulan Data .....    | 33        |

|   |           |
|---|-----------|
| E. Uji Coba Penelitian.....                         | 38        |
| 1. Uji Validitas.....                               | 38        |
| 2. Uji Reliabilitas.....                            | 41        |
| F. Teknik Analisis Data.....                        | 41        |
| <b>BAB IV. PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA.....</b> | <b>43</b> |
| A. Analisis Deskriptif .....                        | 43        |
| B. Deskripsi Analisis Responden .....               | 43        |
| 1. Jenis Kelamin.....                               | 43        |
| 2. Umur.....  | 44        |
| 3. Pekerjaan.....                                   | 44        |
| C. Deskripsi Variabel Penelitian .....              | 45        |
| 1. Kategori Produk.....                             | 45        |
| 2. Kategori Harga.....                              | 46        |
| 3. Kategori Tempat.....                             | 48        |
| 4. Kategori Promosi.....                            | 49        |
| 5. Kategori Karyawan.....                           | 50        |
| 6. Kategori Proses.....                             | 52        |
| 7. Kategori Pelayanan.....                          | 53        |
| 8. Total Pengkategorian.....                        | 55        |
| D. Pembahasan.....                                  | 56        |
| <b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>             | <b>60</b> |
| A. Kesimpulan .....                                 | 60        |
| B. Keterbatasan penelitian.....                     | 60        |
| C. Saran .....                                      | 61        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                         | <b>62</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                | <b>64</b> |

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel 1. Kisi-kisi Angket Kuesioner.....                         | 35      |
| Tabel 2. Pemberian Skor Masing-masing Jawaban .....              | 36      |
| Tabel 3. Rangkuman Hasil Validitas .....                         | 39      |
| Tabel 4. Pengkategorian nilai mean dan standar deviasi .....     | 42      |
| Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ..... | 43      |
| Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....           | 44      |
| Tabel 7. Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan .....         | 44      |
| Tabel 8. Fasilitas Produk dan Persentase Produk .....            | 45      |
| Tabel 9. Fasilitas Harga dan Persentase Harga .....              | 47      |
| Tabel 10. Fasilitas Tempat dan Frekuensi Tempat .....            | 48      |
| Tabel 11. Fasilitas Promosi dan Persentase Promosi.....          | 49      |
| Tabel 12. Fasilitas Karyawan dan Persentase Karyawan.....        | 51      |
| Tabel 13. Fasilitas Proses dan Persentase Proses.....            | 52      |
| Tabel 14. Fasilitas Pelayanan dan Persentase Pelayanan.....      | 53      |
| Tabel 15. Total pengkategorian.....                              | 55      |

## DAFTAR GAMBAR

|   | Halaman |
|---|---------|
| Gambar 1. Fitness Center .....                  | 9       |
| Gambar 2. Gym .....                             | 10      |
| Gambar 3. Bagan Kerangka Berpikir .....         | 30      |
| Gambar 4. Histogram Faktor Produk .....         | 46      |
| Gambar 5. Histogram Faktor Harga .....          | 47      |
| Gambar 6. Histogram Faktor Tempat .....         | 49      |
| Gambar 7. Histogram Faktor Promosi .....        | 50      |
| Gambar 8. Histogram Faktor Karyawan .....       | 51      |
| Gambar 9. Histogram Faktor Proses .....         | 53      |
| Gambar 10. Histogram Faktor Pelayanan .....     | 54      |
| Gambar 11. Histogram Total Pengkategorian ..... | 56      |

## DAFTAR LAMPIRAN

|   | Halaman |
|---|---------|
| Lampiran 1. Surat Ijin Ujicoba .....                                  | 65      |
| Lampiran 2. Surat Ijin Penelitian .....                               | 66      |
| Lampiran 3. Angket Uji Penelitian .....                               | 67      |
| Lampiran 4. Data 100 Responden.....                                   | 72      |
| Lampiran 5. Frequency Variabel Jenis Kelamin, Umur dan Pekerjaan..... | 76      |
| Lampiran 6. Jawaban 100 Responden.....                                | 78      |
| Lampiran 6. Frequency Variabel Faktor .....                           | 84      |
| Lampiran 7. Deskriptive Statistics.....                               | 86      |
| Lampiran 8. Correlations .....  | 88      |
| Lampiran 9. Reliability.....  | 93      |