

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Pembatasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Tujuan Penelitian.....	6
1.6 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kajian Teoritis.....	8
2.1.1 Pengertian Kepuasan	8
2.1.2 Pengertian Pelayanan	9
2.1.3 Pelayanan <i>Fitness Center</i>	11
2.1.4 <i>Membership</i>	25
2.2 Hasil Penelitian Relevan	27
2.3 Kerangka Berpikir	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3.2 Populasi dan Sampel Penelitian	32
3.3 Variabel Penelitian	33
3.4 Metode Penelitian.....	34
3.5 Instrumen Penelitian.....	34

3.6 Uji Instrumen Penelitian	37
3.7 Uji Validitas Tes.....	38
3.8 Teknik Analisis Data.....	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
4.1 Deskripsi Data Penelitian	42
4.2 Hasil Penelitian	43
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	51
5.1 Kesimpulan	51
5.2 Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA.....	53



THE
Character Building
 UNIVERSITY