

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	10
1.3 Pembatasan Masalah.....	10
1.4 Rumusan Masalah.....	11
1.5 Tujuan Penelitian	11
1.6 Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	13
2.1 Kerangka Teoritis.....	13
2.1.1 Keputusan Berlangganan	13
2.1.1.1 Pengertian Keputusan Berlangganan	13
2.1.1.2 Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Perilaku Keputusan Pembelian .	15
2.1.1.3 Proses Keputusan Pembelian	16
2.1.1.4 Tipe Prilaku Keputusan Pembelian	18
2.1.1.5 Indikator Keputusan Berlangganan.....	19
2.1.2 Harga.....	21

2.1.2.1	Pengertian Harga.....	21
2.1.2.2	Faktor - Faktor Pertimbangan Dalam Penetapan Harga.....	23
2.1.2.3	Tujuan Penetapan Harga	23
2.1.2.4	Peran Harga.....	24
2.1.2.5	Metode Penetapan Harga	25
2.1.2.6	Indikator Harga	29
2.1.3	Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.3.1	Pengertian Kualitas Pelayanan.....	30
2.1.3.2	Faktor - Faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan	32
2.1.3.3	Indikator Kualitas Pelayanan	35
2.2	Penelitian Yang Relevan.....	38
2.3	Kerangka Berfikir	42
2.4	Hipotesis	43
BAB III METODE PENELITIAN		44
3.1	Lokasi dan Waktu Penelitian	44
3.2	Populasi dan Sampel	44
3.2.1	Populasi.....	44
3.2.2	Sampel.....	45
3.3	Variabel Penelitian dan Defenisi Operasional	46
3.3.1	Variabel Penelitian.....	46
3.3.2	Defenisi Operasional.....	47
3.4	Teknik Pengumpulan Data.....	48
3.4.1	Studi Kepustakaan (<i>Library Research</i>).....	48
3.4.2	Penelitian Lapangan (<i>Field Research</i>).....	49
3.5	Teknik Analisis Data.....	51
3.5.1	Analisis Deskriptif	52

3.5.2	Analisis <i>Structural Equation Modelling-Partial Least Square</i> (SEM-PLS)	52
3.5.2.1	Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)	53
3.5.2.2	Evaluasi Model Pengukuran (Inner Model).....	55
3.5.2.3	Pengujian Hipotesis.....	56
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		58
4.1	Hasil Penelitian	58
4.1.1	Gambaran Umum Neo Gym <i>Fitness Center</i> Kota Binjai	58
4.1.2	Visi Dan Misi.....	59
4.1.2.1	Visi.....	59
4.1.2.2	Misi	59
4.1.3	Pengelolaan Sumber Daya Manusia.....	60
4.1.4	Struktur Organisasi	61
4.1.4.1	Rincian Tugas Dan Jabatan.....	62
4.1.5	Identifikasi Responden.....	64
4.1.5.1	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	64
4.1.5.2	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	65
4.1.5.3	Profil Responden Berdasarkan Status	65
4.1.6	Deskripsi Variabel Penelitian.....	66
4.1.6.1	Variabel Keputusan Berlangganan (Y)	67
4.1.6.2	Variabel Harga (X_1)	69
4.1.6.3	Variabel Kualitas Pelayanan (X_2)	71
4.1.7	Skema Model Partial Least Square (PLS).....	75
4.1.8	Evaluasi dan Hasil <i>Outer Model</i>	76
4.1.8.1	Validitas Konvergen (Convergent Validity)	78
4.1.8.2	Validitas Diskriminan (Discriminant Validity).....	79

4.1.8.3	Reliabilitas (Reliability).....	83
4.1.9	Evaluasi dan Hasil Model Struktural (<i>Inner Model</i>).....	85
4.1.9.1	Koefisien Detereminasi (Coefficient Determination (R Square)).....	86
4.1.9.2	Goodness of Fit Index (GoF Index)	87
4.1.9.3	Uji Hipotesis	87
4.2	Pembahasan.....	89
4.2.1	Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Berlangganan pada Neo Gym Fitness Center Kota Binjai.	89
4.2.2	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Berlangganan pada Neo Gym Fitness Center Kota Binjai.....	91
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		93
5.1	Kesimpulan	93
5.2	Saran	94
DAFTAR PUSTAKA.....		94
LAMPIRAN.....		99
Lampiran 1: Kuesioner Penelitian.....		100
Lampiran 2 : Dokumentasi.....		106
Lampiran 3: Permohonan Judul		107
Lampiran 4: Nota Tugas		108
Lampiran 5: Persetujuan Seminar Proposal		109
Lampiran 6: Lembar Persetujuan Dan Pengesahan		110
Lampiran 7: Surat Pengantar Penelitian.....		111
Lampiran 9: Surat Izin Penelitian		113