

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
UCAPAN TERIMA KASIH.....	ii
ABSTAK	iv
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
E. Struktur Organisasi	5
BAB II KAJIAN PUSTAKA, PENELITIAN TERDAHULU DAN HIPOTESIS	7
A. Kajian Pustaka	7
1. Kualitas Pelayanan	7
a. Pengertian Kualitas Pelayanan	7
b. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	7
c. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	8
d. Dimensi Kualitas Pelayanan	10
2. Kepuasan Atlet	12
a. Pengertian Kepuasan Atlet	12
b. Aspek Kepuasan Atlet	14
c. Metode Pengukuran Kepuasan Atlet	14
d. Strategi Peningkatan Kepuasan Atlet	16
B. Penelitian Terdahulu	17
C. Hipotesis Penelitian	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian	20
B. Partisipan Dan Tempat Penelitian	21

Tri Utami Dewi, 2014

*ANALISIS KORELASI KUALITAS PELAYANAN KLUB OLAHRAGA DENGAN KEPUASAN ATLET
Studi Deskriptif Terhadap Atlet Bulutangkis di PB. Mutiara Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

[Type text]

C. Populasi Dan Sampel	22
D. Pengumpulan Data	22
E. Analisis Data	26
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	32
A. Hasil Penelitian	32
1. Gambaran Umum Karakteristik Responden	32
a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	32
b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	33
c. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Terakhir	33
d. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Bergabung.....	34
2. Hasil Pengujian Penelitian	34
a. Gambaran Kualitas Pelayanan di PB Mutiara	34
b. Gambaran Kepuasan Alet Terhadap Kualitas Pelayanan	35
c. Uji Normalitas	36
d. Norma Kriteria Kualitas Pelayanan	37
e. Norma Kriteria Kepuasan Atlet	37
f. Uji Linieritas	37
g. Uji Korelasi.....	38
h. Analisis Determinasi	39
i. Analisis Tambahan	39
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	42
1. Gambaran Kualitas Pelayanan PB. Mutiara	42
2. Gambaran Kepuasan Atlet PB. Mutiara.....	44
3. Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Atlet	45
BAB III PENUTUP.....	47
A. Kesimpulan	47
B. Rekomendasi	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN – LAMPIRAN	51
RIWAYAT HIDUP	99

Tri Utami Dewi, 2014

*ANALISIS KORELASI KUALITAS PELAYANAN KLUB OLAHRAGA DENGAN KEPUASAN ATLET
Studi Deskriptif Terhadap Atlet Bulutangkis di PB. Mutiara Bandung*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

[Type text]