

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>A. Latar Belakang</b> .....	1
<b>B. Rumusan Masalah</b> .....	13
<b>C. Batasan dan Tujuan Penelitian</b> .....	14
<b>D. Manfaat Penelitian</b> .....	15
<b>E. Anggapan Dasar</b> .....	16
<b>F. Metode Penelitian</b> .....	21
<b>G. Lokasi dan Sampel Penelitian</b> .....	22
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PIKIR DAN HIPOTESIS</b>	
<b>PENELITIAN</b> .....	28
<b>A. Definisi Kualitas Pelayanan</b> .....	28
<b>a. Dimensi kualitas Pelayanan</b> .....	29
<b>b. Ciri pelayanan yang baik</b> .....	33
<b>c. Pungsi petugas pelayanan</b> .....	34
<b>d. Fitnes Center</b> .....	35
<b>B. Instruktur</b> .....	38
<b>C. Sarana-Prasarana</b> .....	52
<b>D. Minat</b> .....	51
<b>E. Kerangka Berpikir</b> .....	55
<b>F. Hipotesis</b> .....	56
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	62
<b>A. Metode Penelitian</b> .....	62
<b>B. Desain Penelitian dan Langkah Penelitian</b> .....	64
<b>C. Prosedur Penelitian</b> .....	65
<b>D. Lokasi,Populasi dan Sampel Penelitian</b> .....	66
<b>E. Variabel,Definisi Konseptual dan Definisi Operasional</b> .....	68
<b>F. Instrumen Penelitian</b> .....	73
<b>G. Tehnik pengumpulan Data</b> .....	75
<b>H. Teknik Pengolahan Dan Analisis Data</b> .....	81

<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
<b>A. Deskripsi Data</b>	<b>96</b>
a. Uji Normalitas	99
b. Uji Homogenitas	102
c. Uji Hipotesis	105
<b>A. Pembahasan</b>	<b>108</b>
<b>BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
<b>A. Kesimpulan</b>	<b>110</b>
<b>B. Rekomendasi</b>	<b>111</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>113</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	
<b>Tabel 1.1 Data total pengunjung fitness center</b>	<b>5</b>
<b>Tabel 1.2 Usaha olahraga menurut klasifikasi kualitas pelayanan dan sarana-prasarana</b>	<b>6</b>
<b>Tabel 2.1 kemampuan dasar fisik manusia</b>	<b>39</b>
<b>Tabel 3.1 Jumlah populasi dan sampel penelitian</b>	<b>68</b>
<b>Tabel 3.2 Definisi operasional variabel</b>	<b>71</b>
<b>Tabel 3.3 Kisi-kisi instrumen pelayanan dan sarana-prasarana</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 3.4 Kisi instrumen minat pengunjung</b>	<b>74</b>
<b>Tabel 3.5 Konsultasi kecenderungan WMS</b>	<b>82</b>
<b>Tabel 3.6 Interpretasi koefisien korelasi</b>	<b>95</b>
<b>Tabel 4.1 Deskripsi data kualitas pelayanan sarana prasarana dan minat pengunjung</b>	<b>97</b>
<b>Tabel 4.2 Hasil uji normalitas kualitas pelayanan sarana prasarana serta minat pengunjung</b>	<b>100</b>
<b>Tabel 4.3 Hasil uji homogenitas kualitas pelayanan dan sarana serta minat prasarana pengunjung</b>	<b>103</b>
<b>Tabel 4.4 Hasil uji hipotesis menggunakan uji z mann- whitney U</b>	<b>105</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 1.1 Perkembangan member periode januari - juni</b>	<b>8</b>
<b>Gambar 2.1 Pelayanan sebagai proses</b>	<b>32</b>
<b>Gambar 2.1 Kerangka berpikir</b>	<b>55</b>
<b>Gambar 3.1 Paradigma sederhana</b>	<b>65</b>

<b>Gambar 3.2 Bagan prosedur penelitian .....</b>	<b>66</b>
<b>Gambar 4.1 Deskridsi data kualitas pelayanan dan sarana-prasarana .....</b>	<b>98</b>
<b>Gambar 4.2 Deskripsi data minat pengunjung .....</b>	<b>98</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	
<b>A. Angket kualitas layanan, Karana-prasarana, dan Minat .....</b>	<b>98</b>
<b>B. Instrumen penelitian .....</b>	<b>100</b>
<b>C. Angket kualitas layanan, Sarana dan minat .....</b>	<b>117</b>
<b>D. Hasil Uji Validitas Instrumen .....</b>	<b>118</b>
<b>E. Gambar Fasilitas, d,Grove dan Celebrity fitness .....</b>	<b>119</b>
<b>F. Data Skor Hasil Tes .....</b>	<b>120</b>
<b>G. Hasil Analisis Data .....</b>	<b>121</b>
<b>LAMPIRAN SURAT- SURAT .....</b>	<b>.....</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>.....</b>