

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN  
KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA *SPORT CENTER***

**SKRIPSI**

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar Sarjana  
Sains Program Studi Ilmu Keolahragaan



Disusun oleh :  
Indah Ayu Octaviani  
1406114

**PROGRAM STUDI ILMU KEOLAHRAGAAN  
DEPARTEMEN PENDIDIKAN KESEHATAN DAN REKREASI  
FAKULTAS PEDIDIKAN OLAAHRAGA DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA  
2018**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN  
KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA *SPORT CENTER***

Oleh  
**INDAH AYU OCTAVIANI**

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar Sarjana pada  
Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan

© INDAH AYU OCTAVIANI  
Universitas Pendidikan Indonesia  
Agustus 2018

Hak Cipta dilindung undang-undang.  
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,  
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa ijin dari penulis

**LEMBAR PENGESAHAN**

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN  
KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER**

**Oleh :**

**Indah Ayu Octaviani**

**1406114**

**Disetujui dan Disahkan Oleh :**

**Pembimbing I**

**Mustika Fitri, M. Pd., Ph.D.**

**NIP: 196812201998022001**

**Pembimbing II**

**Ahmad Hamidi, S. Pd., M. Pd.**

**NIP: 198003272005011005**

**Mengetahui,**

**Ketua Departemen Pendidikan Kesehatan dan Rekreasi**

**Mustika Fitri, M. Pd., Ph.D.**

**NIP: 19681220 199802 2 00**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN KONSUMEN BERDASARKAN KUALITAS PELAYANAN DI SAMPOERNA SPORT CENTER**” ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko/ sanksi apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2018  
Yang membuat pernyataan,

**INDAH AYU OCTAVIANI**  
**NIM. 1406114**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan yang baik ini perkenankan penulis untuk mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Adang Suherman, MA. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Ibu Mustika Fitri, M.Pd., Ph.D. Selaku dosen Pembimbing I dan selaku Ketua Program Studi Ilmu Keolahragaan Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan Universitas Pendidikan Indonesia yang telah membimbing, memberikan arahan dan dorongan yang berharga bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
3. Bapa Ahmad Hamidi, S. Pd., M.Pd. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing, memberikan arahan dan dorongan yang berharga bagi penulis dalam penyelesaian skripsi ini.
4. Bapa Drs. H. Sumardiyanto, M.Pd. dan Drs. H. Badruzaman, M.Pd. yang telah menguji dan memberikan motivasi bagi penulis dalam ujian siding.
5. Bapa Jajat selaku dosen yang telah memberikan arahan dan dorongan yang berharga bagi penelitian dan penyelesaian skripsi ini
6. Kepada Dosen Fakultas Pendidikan Olahraga dan Kesehatan Universitas Pendidikan Indonesia.
7. Kepada pak Egi yang telah memberikan bantuan dalam administrasi dan bantuan lainnya.
8. Kepada kedua orang tua bapak alm.Kadina dan Ibu alm.Nunung Nurhayati, yang selalu mendoakan, memberikan semangat dan memberikan dorongan baik berupa moril maupun materil selama penulis hidup, khususnya saat menimba ilmu di FPOK UPI.
9. Kepada Om Aji yang selalu memberi dorongan dan motivasi dalam penelitian ini
10. Kepada suami tercinta Nurul Hidayat (alunk) dan anak tersayang Jasmine Putri Ayu Mikhayla yang telah memberikan motivasi, yang selalu mendoakan, memberikan semangat, dan memberikan dorongan baik berupa moril maupun materil selama penulis hidup, khususnya saat menimba ilmu di FPOK UPI.

11. Kepada mertua bu Ade yang telah memberi pengertian dalam mengerjakan skripsi ini.
12. Kepada adik kandung Bagus Cahyadi, adik tiri Nuramelinda Agustin, adik ipar Agis Putrid dan Faizul yang telah memberi semangat dalam penelitian ini.
13. Kepada keluarga besar alm.mamah, keluarga alm.papah dan keluarga abah yang telah mendoakan penulis.
14. Kepada Nia Agustin sahabat terbaik yang selalu motivasi dan selalu mendoakan penulis.
15. Kepada Nurandini Surya Lestari, Puti Valentina, Restu, Dewi Putri, Milda, Hindun, Faton, Syahla, Siska, Lutvida, Diva, Risvianti, Febri, Ulvi, Salsa yang selalu membantu dan menyemangati dalam penelitian ini.
16. Teman seperjuangan Yani Suryani, Dian Ramadhayanti, Satria Pamungkas, Andrian Januar, Ibnu Surya, Ahmad Jundi, Rangga, Ricky, Hendri, Iqbal/Panjul, dan Ilmu Keolahragaan 2014 yang saya banggakan dan cintai.
17. Kepada keluarga besar Pamor, khususnya Pamor XXX yang selalu membantu dan memberikan support.
18. Kepada Ratna, Retno, Diah, Emil, Ibnu, Bili, dan FKMC sebandung raya.
19. Kepada UKM Senam, UKM Karate yang selalu membantu dan memberika support.
20. Kepada Sampoerna Sport Center yang telah memberikan izin dalam penelitian ini.
21. Kepada temen SD, SMP, SMA di Cirebon yang telah memberikan semangat dalam penelitian ini.
22. Kepada SDK 5, SMPK 4 dan yayasan BPK Penabur yang telah memberikan dorongan serta semangat untuk dapat segera menyelesaikan penelitian ini.
23. Kepada seluruh angkatan 2014 FPOK UPI, teman seperjuangan.
24. Kepada mahasiswi aktif FPOK UPI yang telah memberikan semangat.

Penulis panjatkan doa semoga Allah SWT memberikan imbalan yang berlipat ganda atas segala bantuan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Aamiin.

Penulis

INDAH AYU OCTAVIANI