

## DAFTAR ISI

Abstrak .....	i
Daftar Isi .....	iii
Daftar Tabel .....	v
Daftar Gambar .....	x
Daftar Lampiran .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat/ Signifikansi Penelitian .....	3
1.5 Struktur Organisasi Skripsi .....	3
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>	<b>5</b>
2.1 Jasa .....	5
2.1.1 Karakteristik Jasa .....	5
2.1.2 Klasifikasi Jasa .....	6
2.2 Kepuasan Pelanggan .....	7
2.3 Kualitas Pelayanan .....	10
2.4 Penelitian Terdahulu yang Relevan .....	12
2.5 Hipotesis Penelitian .....	13
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>13</b>
3.1 Desain Penelitian .....	13
3.2 Partisipan .....	13
3.3 Populasi dan Sampel .....	13
3.4 Instrumen Penelitian .....	14
3.5 Prosedur Penelitian .....	16
3.6 Analisis Data .....	17
3.6.1 Uji Validitas Instrumen .....	17

viii

Indah Ayu Octaviani, 2018

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

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

3.6.2 Uji Reliabilitas .....	17
3.6.3 Uji Normalitas.....	18
<b>BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>19</b>
4.1 Temuan.....	19
4.1.1 Hasil Validasi Instrumen .....	19
4.1.2 Hasil Reliabilitas Instrumen.....	20
4.1.3 Hasil Pengolahan Data.....	21
4.1.3.1 Uji Normalitas .....	21
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	21
4.2.1 Indikator <i>Tangibles</i> (Bukti Langsung).....	26
4.2.2 Indikator <i>Reliabilty</i> (Keandalan).....	29
4.2.3 Indikator <i>Responsivincness</i> (DayaTanggap).....	32
4.2.4 Indikator <i>Assurance</i> (Asuransi) .....	34
4.2.5 Indikator <i>Emphaty</i> (Empati) .....	37
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	39
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>41</b>
5.1 Simpulan .....	41
5.2 Implikasi dan Rekomendasi .....	41
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>42</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>46</b>
<b>RIWAYAT HIDUP PENELITI .....</b>	<b>62</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Butir-Butir Dimensi Kualitas Pelayanan .....	15
Tabel 3.2 Kuisisioner Tingkat Kepuasan .....	15
Tabel 3.3 Skor Skala Likert .....	16
Tabel 3.4 Skala Likert bentuk <i>Checklist</i> .....	16
Tabel 4.1 Hasil Uji Validitasi .....	19
Tabel 4.2 Hasil Reliabilitas Instrumen .....	20
Tabel 4.3 Hasil Uji Normalitas .....	21
Tabel 4.4 Penentuan Norma .....	22
Tabel 4.5 Hasil Norma Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan di Sampoerna Sport Center .....	22
Tabel 4.6 Tangibles_BuktiLangsung .....	26
Tabel 4.7 Soal1 .....	27
Tabel 4.8 Soal2 .....	28
Tabel 4.9 Soal3 .....	28
Tabel 4.10 Soal4 .....	29
Tabel 4.11 Reliability_Keandalan .....	29
Tabel 4.12 Soal5 .....	30
Tabel 4.13 Soal6 .....	30
Tabel 4.14 Soal7 .....	31
Tabel 4.15 Soal8 .....	31
Tabel 4.16 Responsivencess_DayaTanggap .....	32
Tabel 4.17 Soal9 .....	32
Tabel 4.18 Soal10 .....	33
Tabel 4.19 Soal11 .....	33
Tabel 4.20 Soal12 .....	34
Tabel 4.21 Assurance_Asuransi .....	34
Tabel 4.22 Soal13 .....	35
Tabel 4.23 Soal14 .....	35
Tabel 4.24 Soal15 .....	36
Tabel 4.25 Soal16 .....	36
Tabel 4.26 Empathy_Empati .....	37

Tabel 4.27 Soal17 .....	38
Tabel 4.28 Soal18 .....	38
Tabel 4.29 Soal19 .....	39
Tabel 4.30 Soal20 .....	39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Desain Penelitian .....	13
Gambar 3.2 Langkah Penelitian .....	16
Gambar 4.1 Diagram Norma Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Di Sampoerna Sport Center .....	26

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I .....	50
Lampiran II .....	53
Lampiran III.....	54
Lampiran IV .....	56
Lampiran V.....	57
Lampiran VI .....	59
Lampiran VII .....	62