

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL SKRIPSI	
HALAMAN PENGESAHAN	
PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI DAN	
BEBAS PLAGIATISME	i
ABSTRAK	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR BAGAN.....	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	4
1.4.2 Manfaat Praktis.....	4
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	5
BAB II. KAJIAN TEORI	6
2.1 Kajian Pustaka/Landasan Teori	6
2.1.1 Definisi kepuasan.....	6
2.1.2 Faktor yang mempengaruhi kepuasan	7
2.1.3 Aspek-aspek kepuasan pelanggan.....	8
2.1.4 Manfaat kepuasan	9
2.1.5 Metode mengukur kepuasan pelanggan.....	9
2.2 Hakikat Bulutangkis.....	10
2.2.1 Karakteristik Bulutangkis	10
2.2.2 Perkembangan Bulutangkis di Indonesia.....	12
2.2.3 Olahraga Bulutangkis	13
2.2.4 Hakekat Refeere Bulutangkis	15

Eka Rizky Fachrurrozi, 2019

**TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN PELATIH BULUTANGKIS TERHADAP
PENYELENGGARAAN KEJUARAAN BULUTANGKIS PORDA BOGOR 2018**

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

2.2.5	Hakekat Wasit Bulutangkis	15
2.2.6	Hakekat Pelatih	15
2.2.7	Hakekat Atlet	18
BAB III. METODE PENELITIAN		19
3.1	Desain Penelitian	19
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	20
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian	20
3.4	Populasi dan Sample	23
3.4.1	Populasi	23
3.4.2	Sampel	24
3.5	Pendekatan Penelitian	24
3.6	Langkah-langkah Penelitian	25
3.6.1	Kuesioner	25
3.6.2	Dokumentasi	25
3.6.3	Observasi	25
3.7	Instrumen Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data	25
3.7.1	Instrumen Penelitian	25
3.7.2	Teknik Pengumpulan Data	27
3.8	Pengujian Instrumen	28
3.8.1	Uji Validitas	28
3.8.2	Uji Reliabilitas	30
3.9	Prosedur Pengolahan dan Analisis Data	31
3.9.1	Pengolahan Data	31
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		33
4.1	Hasil	33
4.1.1	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Tangible</i>	33
4.1.2	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Reliability</i>	39
4.1.3	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Responsiveness</i>	44
4.1.4	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Assurance</i>	48
4.1.5	Tanggapan Responden Mengenai Dimensi <i>Empathy</i>	53
4.1.6	Penilaian Variabel Tingkat Kepuasan	57
4.2	Pembahasan.	60
4.2.1	<i>Tangible</i> (Keberwujudan)	60
4.2.2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	60

Eka Rizky Fachrurrozi, 2019
TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN PELATIH BULUTANGKIS TERHADAP
PENYELENGGARAAN KEJUARAAN BULUTANGKIS PORDA BOGOR 2018
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

4.2.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	61
4.2.4	<i>Assurance</i> (Jaminan).....	61
4.2.5	<i>Empathy</i> (Empati).....	61
	BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	62
5.1	Kesimpulan	62
5.2	Saran	63
5.3	Rekomendasi.....	63
	DAFTAR PUSTAKA	66
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	69

Eka Rizky Fachrurrozi, 2019
*TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN PELATIH BULUTANGKIS TERHADAP
PENYELENGGARAAN KEJUARAAN BULUTANGKIS PORDA BOGOR 2018*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR BAGAN

3.1 Bagan Kerangka Konsep Penelitian	20
--	----

Eka Rizky Fachrurrozi, 2019
*TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN PELATIH BULUTANGKIS TERHADAP
PENYELENGGARAAN KEJUARAAN BULUTANGKIS PORDA BOGOR 2018*
Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu |
perpustakaan.upi.edu

DAFTAR TABEL

3.1	Definisi Operasional	21
3.2	Instrumen <i>Skala Likert</i>	26
3.3	Hasil Uji Validitas Instrument	29
3.4	Hasil Uji Reliabilitas	31
4.1	Kriteria Penilaian Variabel	33
4.2	Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan, kerapian dan kenyamanan GOR Laga Tangkas	34
4.3	Tanggapan Responden Mengenai Penataan eksterior dan interior GOR	34
4.4	Tanggapan Responden Mengenai Kelengkapan, kesiapan dan kebersihan alat-alat yang digunakan.....	35
4.5	Tanggapan Responden Mengenai Kebersihan dan kerapian pakaian petugas lapangan	36
4.6	Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Tangible</i>	37
4.7	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur registrasi cepat dan Tepat.....	39
4.8	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan keabsahan atlet yang cepat dan tepat	40
4.9	Tanggapan Responden Mengenai Jadwal pertandingan dilakukan dengan tepat waktu	41
4.10	Tanggapan Responden Mengenai Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit	41
4.11	Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Reliability</i>	42
4.12	Tanggapan Responden Mengenai Kemampuan petugas lapangantanggap menyelesaikan keluhan dilapangan	44
4.13	Tanggapan Responden Mengenai Referee memberikan informasi yang jelas dan mudah dimengerti	44
4.14	Tanggapan Responden Mengenai Tindakan cepat pada saat atlet cedera	45
4.15	Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Responsiveness</i>	46
4.16	Tanggapan Responden Mengenai Pengetahuan dan kemampuan petugas lapangan menetapkan aturan	48
4.17	Tanggapan Responden Mengenai Keterampilan petugas lapangan dalam bekerja	49

Eka Rizky Fachrurrozi, 2019

**TINGKAT KEPUASAN ATLET DAN PELATIH BULUTANGKIS TERHADAP
PENYELENGGARAAN KEJUARAAN BULUTANGKIS PORDA BOGOR 2018**

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

4.18	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan yang sopan dan Ramah.....	50
4.19	Tanggapan Responden Mengenai Jaminan keamanan pelayanan dan kepercayaan terhadap keselamatan atlet	50
4.20	Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Assurance</i>	51
4.21	Tanggapan Responden Mengenai Memberikan perhatian secara khusus kepada setiap atlet.....	53
4.22	Tanggapan Responden Mengenai Perhatian terhadap keluhan atlet dan pelatih	54
4.23	Tanggapan Responden Mengenai Pelayanan kepada semua peseta tanpa memandang status sosial dan lain-lain	54
4.24	Penilaian Responden Terhadap Dimensi <i>Empathy</i>	55
4.25	Penilaian Responden Terhadap Variabel Tingkat Kepuasan	57

DAFTAR GAMBAR

4.1	Garis Kontinum Dimensi <i>Tangible</i>	38
4.2	Sebaran Tanggapan Responden Dimensi <i>Tangible</i>	38
4.3	Garis Kontinum Dimensi <i>Reliability</i>	43
4.4	Sebaran Tanggapan Responden Dimensi <i>Reliability</i>	43
4.5	Garis Kontinum Dimensi <i>Responsiveness</i>	47
4.6	Sebaran Tanggapan Responden Dimensi.....	48
4.7	Garis Kontinum Dimensi <i>Assurance</i>	52
4.8	Sebaran Tanggapan Responden Dimensi.....	53
4.9	Garis Kontinum Dimensi <i>Empathy</i>	56
4.10	Sebaran Tanggapan Responden Dimensi	56
4.11	Garis Kontinum Variabel Tingkat Kepuasan	59
4.12	Sebaran Tanggapan Responden Dimensi	60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Surat Izin Penelitian	69
LAMPIRAN 2 Surat Balasan Penelitian	70
LAMPIRAN 3 Kuesioner Uji Validitas	72
LAMPIRAN 4 Master Tabel Uji Validitas	75
LAMPIRAN 5 Hasil Pengolahan Data Uji Validitas	77
LAMPIRAN 6 Hasil Pengolahan Data Uji Reliabilitas	84
LAMPIRAN 7 Kuesioner Penelitian.....	86
LAMPIRAN 8 Master Tabel Penelitian	89
LAMPIRAN 9 Dokumentasi.....	93