



DAFTAR PUSTAKA

- Barry, D. (1994). *Kamus Ilmiah Populer*. Surabaya: PT. Arloka. ✓
- Bateson, J. E. (1995). *Managing Service Marketing: Text and Reading*. (Third Edition): Dryden Press Orlando.
- Bucher, C, A. (1979). *Administration of Physical Education and Athletics Programs*. New York: The CV. Mosby Company.
- Bucher and Krotee. (2002). *Management of Physical Education and Sport*. Boston: Published by McGraw-Hill.
- Buchori Alma. (2003). *Pemasaran Strategik Jasa Pendidikan*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Buchori Alma. (2004). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Deming, W. Edwards. (1986). *Out of Crisis*. Cambridge: Massachussetts Institute of Technology.
- Feigenbaum, Armand. (1991). *Total Quality Control*. (3 rd edition). New York : Mc Graw Hill Inc.
- Fritzsimmmons, J.A. (1994). *Service Management for Competitive Advantage*. New York: Mc Graw Hill (International Edition).
- Garvin, David. (1988). *Managing Quality*. New York: The Pree Press.
- Gregory Payne, Larry, Isaacs. (1995). *Human Motor Development*. Mountain View, California London, Toronto: Mayfield Publishing Company.
- (1993). *GBHN RI*. Jakarta: Pustaka Amani.
- Harsono. (1988). *Coaching dan Aspek-Aspek Psikologisnya dalam Coaching*. Jakarta: CV. Tambak Kusuma.
- Hayes. (1996). *Marketing Profesional Service*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Juan, Joseph, M. (1993). *Quality Planning and Analysis*. (3 rd edition). New York: Mc Graw Hill Inc.

- Kotler. (1988). *Manajemen Pemasaran. Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Ciracas, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler. (2000). *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Kotler, Berry, Keith Cox. (1984). *Marketing Management and Strategy*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Lovelock dan Christopher. (1996). *Service Marketing*. (Third Edition). USA: Prentice Hall.
- Mangkunagara. (2000). *Kualitas Kinerja Pegawai*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- ✓ Muchlas et al. (1993). *Pedoman Pembinaan dan Pengembangan Olahraga Prestasi*. Jakarta: Kantor Menteri Negara Pemuda dan Olahraga.
- Muliono, M. (1988). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Nasution. (2001). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Management)*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Omoegaard. (1996). *Physical Training for Badminton*. Denmark: Malling Beck Publisher A/S.
- Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectations*. New York: The Free Press.
- Payne Adrian. (1993). *The Essence of Service Marketing*. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- Prawirasentono. (1999). *Dictionary*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Rink, E. J. (1985). *Teaching Physical Education for Learning*. Toronto: Times Mirror Imosby College Publishing.
- Roestiyah. (1989). *Didaktik Metodik*. Jakarta: PT. Bina Karya.
- Rusli Ibrahim. (2000). *Landasan Psikologis Pendidikan Jasmani di Sekolah Dasar*. Bandung: FPOK UPI.
- Rusli Lutan. (1992). *Dimensi Sosial Budaya dalam Olahraga dan Implikasinya terhadap Pembinaan*. FPOK IKIP Bandung: Tidak Diterbitkan.

- Rusli Lutan. (1992). *Kendali Mutu dalam Pembinaan Prestasi Olahraga*. FPOK IKIP Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Setiawan. (1995). *Hubungan Antara Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Nasabah*. Bandung: Tesis. Tidak Diterbitkan.
- Singgih. (1988). *Psikologi Olahraga*. Jakarta: PT. BPK. Gunung.
- Subarjah, H. (1995). Hubungan antara Persepsi Mengenai Proses Pembinaan dan Penilaian Pelatih Mengenai Kemampuan Atlet dengan Prestasi Bertanding. Bandung: Tesis. Tidak Diterbitkan.
- Sudjana. (1992). *Metoda Statistik*. Bandung: Tarsito.
- Sugiyono. (1999). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Supranto. (2001). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikan Pangsa Pasar*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Susan Kim. (2004). *Marketing-Literature Implications for Sport Center Marketing*. Korean National University of Physical Education. Makalah. Tidak Diterbitkan.
- Syamsu Yusuf. (1992). *Psikologi Kependidikan*. Bandung: Penerbit CV. Andira.
- Tahir Djide. (1993). *Pembinaan dan Pelatihan Olahraga Usia Dini melalui Jalur Perkumpulan Olahraga*. Bandung: Tidak diterbitkan.
- Tahir Djide. (2001). *Pedoman dan Petunjuk Praktis Pembinaan dan Pelatihan Bulutangkis Usia Dini BM77 Bandung*. Bandung: Tidak diterbitkan.
- Wijaya. (2000). *Analisis Statistik dengan Program SPSS 10.0*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Wirjansantoso. R. (1985). *Supervisi Pendidikan Olahraga*. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia (UI Press).
- Yazid. (2001). *Pemasaran Jasa Konsep dan Implementasi*. Yogyakarta: Penerbit Ekonisia.
- Zeithaml dan Bitner, M. (2000). *Service Marketing*. Boston: Irwin Mc Graw Hill.

Lampiran 1

INSTRUMEN MUTU JASA BERWUJUD (*TANGIBLE*)

Jawablah pernyataan di bawah ini yang menyangkut harapan anda dalam memilih klub bulutangkis, sehingga anda tertarik untuk masuk menjadi anggota klub.

Petunjuk Pengisian:

- Jika anda merasa bahwa pernyataan di bawah *Sangat Baik (SB)* berilah tanda (X) pada kolom yang disediakan.
- Jika anda merasa bahwa pernyataan di bawah *Baik (B)* berilah tanda (X) pada kolom yang disediakan.
- Jika anda merasa bahwa pernyataan di bawah *Cukup Baik (CB)* berilah tanda (X) pada kolom yang disediakan.
- Jika anda merasa bahwa pernyataan di bawah *Kurang Baik (KB)* berilah tanda (X) pada kolom yang disediakan.
- Jika anda merasa bahwa pernyataan di bawah *Sangat Kurang Baik (SKB)* berilah tanda (X) pada kolom yang disediakan.

NO	PERNYATAAN	JAWABAN				
		TB	KB	CB	B	SB
1	Klub tempat anda berlatih berada di lokasi yang strategis					
2	Keadaan bangunan klub anda sangat permanen					
3	Halaman klub anda nampak selalu bersih					
4	Keadaan lapangan klub sangat bagus dan selalu bersih					
5	Klub mempunyai tempat parkir yang cukup luas					
6	Klub mempunyai toilet/WC yang cukup dan bersih					
7	Klub mempunyai kamar mandi yang bersih					
8	Klub mempunyai persediaan air bersih yang cukup					
9	Lampu penerangan di klub tempat berlatih anda sangat terang					
10	Klub mempunyai media/alat bantu latihan yang lengkap					
11	Klub menyediakan shuttle cock yang cukup untuk latihan					



